

## KUALITAS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* (PENERBITAN SURAT REKOMENDASI PEMBELIAN BBM BERSUBSIDI) DI UPTD TPI KOTA PROBOLINGGO

Citra Dwitasari , Mohammad Natsir  
Magister Administrasi Negara, Universitas Wijaya Putra  
[milda210@gmail.com](mailto:milda210@gmail.com) , [mohammadnatsir@uwp.ac.id](mailto:mohammadnatsir@uwp.ac.id)

### Abstrak

Pemerintah mempunyai perananan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Penyelenggara Pelayanan Publik. Kualitas Pelayanan Publik yang prima telah menjadi tuntutan oleh masyarakat dan kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan untuk memenuhinya. *Electronic Government (E-Government)* adalah mekanisme interaksi anatara pemerintah dengan masyarakat melalui sistem informasi berbasis internet dan teknologi digital lainnya dengan tujuan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. BBM merupakan komponen penting dalam suatu operai penangkapan ikan. Pemerintah membuat suatu kebijakan pada usaha perikanan agar nelayan dapat membeli BBM sesuai kebutuhannya dengan harga lebih murah sehingga produktivitas dan pendapatannya meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan dan kualitas pelayanan Penerbitan Rekomendasi BBM bersubsidi bagi nelayan di UPTD TPI Kota Probolinggo. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan 4 variabel yaitu *efficiency, trust, reliability, citizen support*. Sampel penelitian ini sebanyak 35 orang pemilik/pengurus kapal. Data yang digunakan yaitu data primer yang berasal dari kuisisioner, sedangkan data sekunder yaitu dokumen, foto serta penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelitian pada 4 variabel penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan *e-Government* pada UPTD TPI dalam Penerbitan Surat Rekomendasi BBM bagi nelayan ini telah berjalan sesuai harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *e-Government* diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, *e-Government*

### **Abstrack**

The government has an important role in providing public services in accordance with those mandated in the law. Public Service Organizers. Excellent quality of public services has become a demand by society and is an obligation for every agency that provides services to fulfill it. Electronic Government (E-Government) is an interaction mechanism between the government and the public through internet-based information systems and other digital technologies with the aim of improving the quality and quality of public services that are efficient, transparent and effective. Fuel is an important component in a fishing operation. The government has made a policy for fishing businesses so that fishermen can buy fuel according to their needs at cheaper prices so that their productivity and income increase. This research aims to explain the quality of services for issuing subsidized fuel recommendations for fishermen and to determine the inhibiting and supporting factors in its implementation using the e-Govqual method at the UPTD TPI Probolinggo City. The research method used is quantitative with 4 variables, namely efficiency, trust, reliability, citizen support. The sample for this research was 35 ship owners/managers. The data used is primary data originating from questionnaires, while secondary data is documents, photos and previous research. Based on the results of research on 4 research variables, it can be concluded that the e-Government service at UPTD TPI in the Issuance of Fuel Recommendation Letters for fishermen has run according to customer expectations. This shows that e-Government services are needed in order to improve service quality

Keywords : quality, service, e-Government

## PENDAHULUAN

Penyelenggara Pelayanan Publik, baik pusat maupun daerah bukan hanya sekedar memberikan pelayanan seadanya kepada masyarakat, melainkan Pelayanan Publik yang diberikan haruslah memperhatikan kualitas dan juga standar pelayanan yang baik dan dapat dijadikan tolak ukur *good governance* di Indonesia. Praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui Penyelenggara Pelayanan Publik. Menurut Thoha dalam (Mulyadi, 2016) tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, memperingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan pemerintah hendaknya memberikan kualitas terbaik kepada masyarakat terkait Pelayanan Publik.

Kualiatas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Kualitas pelayanan publik yang prima telah menjadi tuntutan oleh masyarakat dan menjadi kewajiban bagi setiap instansi yang memberikan layanan publik untuk memenuhinya. Respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat berupa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat bersifat individual dan dinamis selalu berubah setiap waktu. Pemberi pelayanan harus selalu menyesuaikan mutu layanan dengan perkembangan tuntutan di masyarakat. Untuk itu pemberi layanan perlu mengetahui apa yang menjadi tuntutan dan kepuasan masyarakat dengan melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat juga harus memperhatikan keefektifan dan keefisienan dalam memberikan pelayanan seperti memperhatikan ruang, waktu dan biaya yang akan menjadi beban bagi penerima pelayanan. Namun, di Indonesia pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang harus datang berulang kali ke suatu instansi dan bertatap muka secara langsung dalam memenuhi syarat-syarat prosedur yang harus dilengkapi. Seiring dengan adanya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Dalam era globalisasi sekarang ini teknologi berkembang dengan pesat, banyak dikembangkannya perangkat-perangkat baru yang mendukung kemudahan kemudahan dalam kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi sekarang ini secara perlahan mengubah pola interaksi dan komunikasi yang modern baik antar masyarakat maupun pemerintah dengan masyarakat. Hal ini menjadi tugas aparatur pemerintah untuk bisa menyesuaikan perkembangan zaman melalui penyediaan informasi dan pola komunikasi yang lebih baik, efektif dan efisien.

BBM merupakan komponen penting dalam suatu operasi penangkapan ikan. Pemerintah membuat suatu kebijakan pada usaha perikanan yaitu pemberian subsidi BBM yang dimaksudkan agar nelayan dapat membeli BBM sesuai

kebutuhannya dengan harga lebih murah sehingga produktivitas dan pendapatannya meningkat. Dalam perikanan, adanya subsidi BBM akan menekan biaya operasional secara signifikan. Besar kecilnya BBM yang digunakan untuk melaut, dipengaruhi oleh besaran ukuran kapal, jangka waktu melaut, banyaknya trip penangkapan dalam suatu periode dan jarak ke lokasi tangkapan. Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat dalam Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM tertentu bagi nelayan menjadi hal yang sangat penting untuk menunjang kegiatan penangkapan ikan.

UPTD TPI (Tempat Pelelangan Ikan) Kota Probolinggo merupakan salah satu salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo yang menyediakan pelayanan publik. Adapun salah satu pelayanan yang dilakukan UPTD TPI Kota Probolinggo yaitu Penerbitan Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi bagi nelayan. Adapun nelayan melakukan kegiatan bongkar ikan di TPI yaitu kapal  $\geq 10$  GT sampai  $\leq 30$  GT. Sesuai dengan Peraturan BPH Migas Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penerbitan Surat Rekomendasi Untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan bakar Minyak Khusus Penugasan, maka penerbit Surat Rekomendasi dengan konsumen pengguna Usaha perikanan yaitu:

1. Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi/Kabupaten/Kota (nelayan), Kabupaten / Kota (pembudi daya ikan)
2. Kepala Pelabuhan; atau
3. Perangkat Daerah Provinsi atau Perangkat Daerah Kabupaten / Kota (nelayan), Kabupaten /Kota (pembudidaya ikan) yang membidangi perikanan

Pelayanan Penerbitan Surat rekomendasi BBM ini baru dilaksanakan mulai bulan Februari 2023. Namun pada saat itu, pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi ini masih manual yaitu berkas permohonan yang masuk ke kantor TPI akan dimasukkan datanya pada draft Surat Rekomendasi. Draft Surat Rekomendasi yang telah diverifikasi oleh Kepala UPTD TPI akan dikirimkan ke Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kota Probolinggo untuk mendapatkan verifikasi dan paraf Kabid PTPHP dan Seketaris Dinas. Apabila data pada Surat Rekomendasi sudah sesuai dengan data pada berkas pengajuan, maka selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas. Pelayanan secara manual mulai dari pengumpulan berkas sampai dengan terbitnya Surat Rekomendasi ini memerlukan waktu  $\pm 2-3$  hari. Namun, pada bulan Juli 2023, Surat Rekomendasi ini sudah mulai diterbitkan secara online berbasis website. Dengan adanya penerbitan Surat Rekomendasi secara online, diharapkan para pemilik/pengurus kapal bisa lebih cepat untuk menerima Surat Rekomendasi yang bertandatangan elektronik. Dari pengumpulan berkas sampai dengan terbitnya Surat Rekomendasi ini memerlukan waktu 1 (satu) hari. Sehingga para pemilik kapal akan lebih cepat mendapatkan solar yang akan digunakan sebagai salah satu perbekalan nelayan dalam berlayar. Selain itu juga, Surat Rekomendasi ini digunakan sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan SPB (Surat Persetujuan Berlayar) yang harus diurus sebagai salah satu dokumen persyaratan berlayar.

Dari pengamatan peneliti, terdapat fenomena gap yang terjadi terkait dengan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi ini yaitu adanya perbedaan lama penerbitan serta alur proses/prosedurnya antara penerbitan

surat secara manual dan online yang akan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Sedangkan *research gap* terkait dengan pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi bagi nelayan ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Penerbitan Surat Rekomendasi BBM secara online diharapkan memudahkan nelayan dalam mendapatkan Surat Rekomendasi BBM ini serta memudahkan dinas dalam menginputkan data. Hal ini sesuai dengan penelitian Fadhilah dan Thahir (2022) yang berjudul “Fuel Recommendation Information System (BBM) Case Study: Ministry of Marine, Fisheries and Food of Nagan Raya Regency” yang menyimpulkan bahwa aplikasi sistem informasi BBM dengan android memudahkan nelayan dalam proses rekomendasi BBM sehingga menjadikan kenyamanan nelayan dalam aktivitas melaut. Sedangkan penelitian Wahidi dan Agus (2024) dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administratif Subsidi BBM terhadap Nelayan dengan Pendekatan *Citizen Charter* (Studi Kasus di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan)” kualitas pelayanan administrasi subsidi BBM nelayan oleh Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan belum maksimal karena terdapat berbagai hambatan mulai dari prosedur hingga cara mengakses subsidi BBM yang mengakses lewat pengumpul/ojek solar. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti memakai model pelayanan berbasis *Citizen Charter* yaitu perubahan visi dan misi, standar pelayanan dan survey pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk fokus pada kualitas pelayanan dari UPTD TPI Kota Probolinggo, dengan mengangkat judul penelitian “Kualitas Pelayanan *E-Government* (Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi) di UPTD TPI Kota Probolinggo”.

Pengukuran kualitas layanan dapat diukur dengan berbagai metode pengukuran. Kualitas layanan lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan level atau tingkat. Untuk mengetahui bagaimana nilai kualitas dari suatu layanan tentu diperlukan metode atau cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan produk/jasa tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu *e-Government Quality (e-Govqual)*. *e-Government Quality* lebih dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan berbasis elektronik milik pemerintah.

Teori yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2009) ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik dengan mengkonsepkan pemahaman dan tanggapan/persepsi warga Negara yang menggunakan layanan tersebut, sehingga kemudian dapat dievaluasi untuk dapat diketahui pelayanan tersebut sudah atau belum memiliki kualitas unggul serta sudah atau belum memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara. Konsep model *e-GovQual* memiliki 21 atribut kualitas layanan yang terbagi ke dalam 4 (empat) dimensi yaitu Efisiensi (*efficiency*), kepercayaan (*trust*), keunggulan (*Reliability*), dukungan warga Negara (*Citizen Support*).

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran

terhadap data tersebut sertapenampilan dan hasilnya (Arikuntoro, 2006). Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable ataulebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain. Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencadarkan karakteristik individu atau kelompok.

Pada penelitian ini yang menjadi variable penelitian yaitu:

1. Efisiensi (efficiency) adalah memaksimalkan hasil dengan sedikit sumber daya berupa dana, tenaga dan waktu. Dari pengertian tersebut, dalam hal ini semakin sedikit sumber daya yang digunakan dalam suatu proses, maka akan semakin efisien.
2. Kepercayaan (trust) adalah melihat tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan dalam hal ini pelayanan Pemerintah.
3. Keunggulan (Reliability) dimaknai sebagai keadaan (lebih) unggul, keutamaan, kepandaian (kecakapan, kebaikan, kekuatan dan sebagainya) yang lebih daripada yang lain. Dalam hal ini, keunggulan layanan e-Government dari segi pengguna layanan.
4. Dukungan warga Negara (*citizen support*) merupakan kemampuan layanan dalam membantu konsumen untuk menyelesaikan masalah.

Metode *e-Govqual* merupakan metode yang digunakan untuk memberikan penilaian kualitas layanan serta dikembangkan untuk mengukur kinerja layanan website milik lembaga pemerintah dengan melihat dari persepsi pengguna. Menurut Morissan (2012) pada Simulina, K.R (2023), definisi konseptual merupakan karakteristik yang kemudian didefinisikan menjadi sebuah konsep variabel ke dalam instrumen pengukuran.

Tabel 2.

Variable dan operasional variabel

Variabel	Definisi konseptual	Operasional variabel
<i>Efficiency</i> (efisiensi)	Kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan <i>e-government</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dalam pengumpulan berkas permohonan</li> <li>2. Mempersingkat waktu pengumpulan berkas permohonan</li> <li>3. Mempersingkat waktu penerbitan Surat Rekomendasi BBM</li> </ol>

<i>Trust</i> (kepercayaan)	Kepercayaan masyarakat terhadap data informasi yang tertaut dalam layanan <i>e-government</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian data dengan berkas permohonan</li> <li>2. Arsip data rekom aman</li> </ol>
<i>Reliability</i> (keandalan)	Keandalan yang dapat dipercaya oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu untuk meningkatkan aksesibilitas dalam penggunaan layanan <i>e-government</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan bisa diakses dimana saja</li> <li>2. Pelayanan tepat waktu</li> <li>3. Surat rekomendasi bisa didapatkan dengan cepat</li> </ol>
<i>Citizen Support</i> (dukungan masyarakat)	Layanan yang dibutuhkan masyarakat dalam mencari panduan pelaksanaan dan mencari informasi yang dibutuhkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas tanggap terhadap keluhan pengguna</li> <li>2. Balasan cepat terhadap pertanyaan</li> <li>3. Mempunyai pengetahuan terhadap pertanyaan</li> <li>4. Petugas mampu memberikan keyakinan pada pengguna bahwa pelayanan sesuai dengan SOP</li> </ol>

Sumber : Data yang diolah Peneliti (2024)

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD TPI, Jl. Pelabuhan Baru No. 2, kelurahan Mayangan, Kec. Mayangan, Kota Probolinggo dengan beberapa pertimbangan yaitu

1. subyek penelitian merupakan para pemilik /pengurus kapal yang mengurus surat rekomendasi di UPTD TPI
2. sumber data diperoleh dari dokumentasi dan data di UPTD TPI

### Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber atau dapat disebut sebagai data utama. Metode pengumpulan dataprimer yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Sedangkan data sekunder

merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang telah tersedia yaitu dokumen, observasi, foto, data serta penelitian terdahulu yang relevan.

Instrument penelitian yang dipakai sebagai alat untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini berupa kuisioner. Responden menjawab kuisioner dengan melingkari jawaban yang dipilih. Kuisioner yang digunakan menggunakan skala pengukuran interval (skala Likert) dengan poin jawaban jika pernyataan setuju (nilai skor = 5) dan pernyataan tidak setuju (nilai skor = 1). Menurut Sugiyono (2016), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial yang ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Penentuan Skala Likert dalam penelitian ini adalah :

- Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
- Skor 4 : Setuju (S)
- Skor 3 : Cukup Setuju (CS)
- Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
- Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

Adapun kisi-kisi instrument penelitian dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

**Variable dan butir pernyataan**

No	Variabel	Butir pernyataan	Pengukuran
1.	<i>Efficiency</i>	1. Mudah dalam pengumpulan berkas permohonan 2. Mempersingkat waktu pengumpulan berkas permohonan 3. Mempersingkat waktu penerbitan Surat Rekomendasi BBM	Skala Likert 1-5 - Skor 5 : SS - Skor 4 : S - Skor 3 : CS - Skor 2 : TS - Skor 1 : STS
2.	<i>Trust</i>	1. Kesesuaian data dengan berkas permohonan 2. Arsip data aman	Skala Likert 1-5 - Skor 5 : SS - Skor 4 : S - Skor 3 : CS - Skor 2 : TS - Skor 1 : STS
3.	<i>Reliability</i>	1. Layanan bisa diakses dimana saja 2. Pelayanan tepat waktu 3. Surat rekomendasi bisa	Skala Likert 1-5 - Skor 5 : SS - Skor 4 : S - Skor 3 : CS

		didapatkan dengan cepat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Skor 2 : TS</li> <li>- Skor 1 : STS</li> </ul>
4.	<i>Citizen Support</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas tanggap terhadap keluhan pengguna</li> <li>2. Balasan cepat terhadap pertanyaan</li> <li>3. Mempunyai pengetahuan terhaap pertanyaan</li> <li>4. Petugas mampu memberikan keyakinan pada pengguna bahwa layanan sesuai SOP</li> </ol>	Skala Likert 1-5 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Skor 5 : SS</li> <li>- Skor 4 : S</li> <li>- Skor 3 : CS</li> <li>- Skor 2 : TS</li> <li>- Skor 1 : STS</li> </ul>

#### Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut.

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner. Uji validitas dapat diketahui dengan melihat  $r$  hitung, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table = valid, apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table = tidak valid. Untuk menguji validitas digunakan *Pearson Product Moment* (Ghozali, 2013)

Selain itu, uji validitas juga dapat dengan membandingkan Sig (2-tailed) atau p-value. Jika nilai p-value lebih kecil dari tingkat  $\alpha$  yang dipilih dan *Pearson's Correlation* bernilai positif, maka item pernyataan dalam kuisisioner tersebut valid

#### Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016), uji reliabilitas adalah serangkaian pengukuran untuk mengetahui konsistensi bila pengukuran dilakukan dengan alat ukur tersebut dilakukan secara berulang. Koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) digunakan untuk menguji reliabilitas.

Uji reliabilitas menurut Azwar (2016) adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan/pernyataan dapat dipercaya keakuratannya atau tidak. Syarat untuk menyatakan bahwa butir instrument dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* sama dengan atau lebih besar dari 0,600 (*cronbach's alpha*  $>$  0,600) dan apabila nilainya berada dibawah 0,600 maka dinyatakan tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya.

Menurut Sujarweni dalam Raharjo (2019) menjelaskan bahwa uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pernyataan dalam kuisioner penelitian. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ , maka kuisioner dinyatakan reliabel atau konsisten
2. Jika nilai *cronbach's alpha*  $< 0,60$ , maka kuisioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang merupakan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian serta interpretasi data secara kuantitatif atau persentase yang dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik.

Menurut Sugiyono (2012) dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif. Statistik deskriptif lebih mengarah pada proses pengumpulan, analisis dan penyajiannya yang bisa berupa mean, median, standar deviasi, range, dan lain sebagainya. Sedangkan statistik inferensi itu lebih mengarah pada pengambilan kesimpulan, korelasi dan dugaan berdasarkan analisa data yang ada.

Untuk mengukur kualitas pelayanan *e-Government* akan dihitung menurut persepsi semua responden. Pengukuran kualitas pelayanan *e-Government* diawali dengan menghitung frekuensi setiap skor jawaban responden terhadap masing-masing pernyataan yang merupakan indikator dari kualitas pelayanan. Dari data frekuensi kemudian dihitung prosentase masing-masing skor jawaban terhadap jumlah frekuensi. Selanjutnya dihitung total skor jawaban dengan frekuensi. Kemudian dihitung rata-rata skor para responden dari setiap pernyataan yang mencerminkan indikator kualitas layanan. Hasil skor tersebut, selanjutnya dikonversi dengan rumus statistic deskriptif.

Dari data kuisioner dalam penelitian berupa data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase. Teknis analisis data deskriptif persentase dimaksudkan untuk mengetahui status dari masing-masing dimensi / sub indikator.

Untuk menentukan jenis deskriptif persentase yang diperoleh masing-masing indikator dalam variable yang nantinya akan ditafsirkan dalam kalimat.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Dari hasil penelitian terhadap semua variabel, maka hasil analisisnya sebagai berikut:

#### *1. Efficiency*

Secara umum, berdasarkan analisa deskriptif pada variabel pertama yaitu *efficiency* diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,12 (baik) yang artinya bahwa pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi secara online sudah efisien. Menurut

Papadomichelaki & Mentzas (2012) dalam Simulina, K.R (2023), *efficiency* adalah kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan *e-government*. Dari hasil penelitiannya, variabel *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasi. *E- Government* adalah mekanisme interaksi antara Pemerintah dengan masyarakat melalui sistem informasi berbasis internet dan teknologi digital lainnya dengan tujuan memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif. Adapun hasil analisis terhadap masing-masing pernyataan terhadap variabel *efficiency* diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Mudah dalam pengumpulan berkas permohonan

Dari pernyataan ke-1 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,14 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 80% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut karena para pemili/pengurus kapal bisa mengirimkan berkas dalam format pdf melalui WA petugas/staf UPTD TPI

b. Mempersingkat waktu pengumpulan berkas permohonan

Dari pernyataan ke-2 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,11 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 88,57% yang artinya responden dengan layanan secara online bisa mempersingkat waktu pengumpulan berkas permohonan karena pengguna tidak perlu datang langsung ke kantor.

c. Mempersingkat waktu penerbitan Surat Rekomendasi BBM

Dari pernyataan ke-3 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,11 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 88,57% yang artinya responden setuju dengan layanan online ini dapat mempersingkat waktu penerbitan Surat Rekomendasi BBM. Hal ini karena aplikasi bisa diakses dimana saja sehingga memudahkan dalam input dan verifikasi data, maka akan mempercepat terbitnya Surat rekomendasi.

2. Trust

Secara umum, berdasarkan analisa deskriptif pada variabel kedua yaitu trust diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,33 (baik) yang artinya para pengguna percaya terhadap pemerintah dan aplikasi yang digunakan. Surat rekomendasi ini sudah menggunakan barcode sehingga data tidak bisa dirubah oleh siapapun. Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) dalam Simulina, K.R (2023), kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna layanan *e-government* selama proses layanan digunakan. Dari hasil penelitiannya, variabel *trust* berpengaruh signifikan terhadap kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasi. *Trust* (kepercayaan) adalah melihat tingkat kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan. Kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah merupakan syarat mutlak dalam Pemerintahan yang baik. Pemerintah harus membangun dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Kepercayaan pada layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM bersubsidi berbasis *e-government* ini terbagi menjadi 2 yaitu kepercayaan terhadap Pemerintah yaitu institusi pelaksana, dan kepercayaan terhadap teknologi (aplikasi) yang digunakan dalam memberikan layanan. Adapun hasil analisis terhadap masing-masing pernyataan terhadap variabel trust diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Kesesuaian data dengan berkas permohonan

Dari pernyataan ke-1 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,54 (sangat baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 5 (sangat setuju) sebesar 54,29% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini karena data yang terinput akan diverifikasi secara berjenjang sebelum disetujui dan ditandatangani secara elektronik oleh KepalaDinas.

b. Arsip data aman

Dari pernyataan ke-2 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,11 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 88,57% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini karena arsip data Surat Rekomendasi tersimpan dalam aplikasi Srikandi, dan berkas permohonan juga tersimpan pada google drive.

3. *Reliability*

Secara umum, berdasarkan analisa deskriptif pada variabel ketiga yaitu *reliability* diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,34 (baik) yang artinya layanan online ini mempunyai beberapa kelebihan daripada penerbitan secara manual. Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) dalam Simulina, K.R (2023), keandalan yang dapat dipercaya oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang benar, tepat waktu untuk meningkatkan aksesibilitas dalam penggunaan layanan *e-government*. Dari hasil penelitiannya, variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, ketersediaan merekomendasi. *Reliability* (keunggulan) yaitu keunggulan atau kemampuan layanan (aksesibilitas, akurasi) yang diberikan. Adapun hasil analisis terhadap masing-masing pernyataan terhadap variabel *reliability* diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Layanan bisa diakses dimana saja

Dari pernyataan ke-1 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,34 (sangat baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 65,71% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Layanan ini bisa diakses dimana saja sehingga memudahkan penggunakan layanan dalam mengirimkan berkas permohonan.

b. Pelayanan tepat waktu

Dari pernyataan ke-2 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 3,86 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 85,71% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Layanan berbasis online ini memberikan pelayanan sesuai SOP sehingga pengguna layanan bisa mendapatkan Surat Rekomendasi ini tepat waktu.

c. Surat rekomendasi bisa didapatkan dengan cepat

Dari pernyataan ke-3 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,14 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 85,71% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Surat rekomendasi ini bisa

didapatkan dengan datang ke kantor maupun dikirim lewat Whatsapp petugas sehingga bisa mempercepat dalam mendapatkan surat Rekomendasi.

#### 4. Citizen Support

Secara umum, berdasarkan analisa deskriptif pada variabel keempat yaitu citizen support diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,16 (baik) yang artinya petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) dalam Simulina, K.R (2023), layanan yang dibutuhkan masyarakat dalam mencari panduan pelaksanaan dan mencari informasi yang dibutuhkan. Dari hasil penelitiannya, variabel *Citizen support* memiliki nilai yang signifikan terhadap kesesuaian harapan, minat berkumjung kembali dan ketersediaan merekomendasi. *Citizen support* (dukungan warga Negara) merupakan kemampuan layanan dapat membantu konsumen untuk menyelesaikan masalah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah bergantung pada bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Tingkat penerimaan masyarakat ditentukan oleh sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Semakin baik perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, akan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga pandangan masyarakat terhadap Pemerintah akan semakin baik. Adapun hasil analisis terhadap masing-masing pernyataan terhadap variabel citizen support diperoleh hasil sebagai berikut:

##### a. Petugas tanggap terhadap keluhan pengguna

Dari pernyataan ke-1 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,34 (sangat baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 65,71% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Para petugas akan langsung memberikan tanggapan apabila ada pemilik/pengurus kapal yang belum jelas alur pelayanan maupun persyaratannya yang dilampirkan pada berkas permohonan.

##### b. Balasan cepat terhadap pertanyaan

Dari pernyataan ke-2 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,00 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 71,43% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Para petugas akan langsung memberikan solusi terhadap setiap pertanyaan dari pengguna layanan.

##### c. Mempunyai pengetahuan terhadap pertanyaan

Dari pernyataan ke-3 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,17 (baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 82,86% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Para petugas sudah mengetahui SOP layanan ini serta mengetahui mengenai pengurusan dokumen kapal yang dipersyaratkan dalam berkas permohonan.

##### d. Petugas mampu memberikan keyakinan bahwa layanan sesuai SOP

Dari pernyataan ke-4 kuisisioner, diperoleh rata-rata nilai persepsi 4,34 (sangat baik) dan nilai persepsi yang dominan yaitu 4 (setuju) sebesar 85,71% yang artinya responden setuju dengan pernyataan tersebut. Para petugas memberikan layanan ini sesuai dengan SOP sehingga mempercepat dalam proses penerbitan rekom. Hal ini akan membuat para penggunanya yakin surat Rekomendasi ini akan terbit sesuai dengan jangka waktu penerbitan surat dalam SOP pelayanan.

## Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan pada masing-masing variabel penelitian yang mengacu pada masing-masing operasional variabel, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel *Efficiency* (efisiensi) dari 3 operasional variabel yaitu mudah dalam pengumpulan berkas permohonan, mempersingkat waktu pengumpulan berkas, mempersingkat waktu penerbitan surat rekomendasi didapatkan nilai skor rata-rata sebesar 4,13 (baik). Hal ini dapat diartikan bahwa layanan Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian BBM secara online ini sudah efektif.
2. Pada variabel *Trust* (kepercayaan) dari 2 operasional variabel yaitu kesesuaian data dengan berkas permohonan, arsip data aman didapatkan nilai skor rata-rata sebesar 4,33 (sangat baik). Hal dapat diartikan bahwa pengguna percaya terhadap pemerintah dan aplikasi yang digunakan pada Penerbitan Surat Rekomendasi BBM secara online ini Kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah maupun kepercayaan terhadap teknologi (aplikasi) yang digunakan yang merupakan syarat mutlak dalam Pemerintahan yang baik.
3. Pada variabel *Reliability* (keunggulan) dari 3 operasional variabel yaitu layanan bisa diakses dimana saja, pelayanan tepat waktu, surat rekomendasi bisa didapatkan dengan cepat didapatkan nilai skor rata-rata sebesar 4,11 (baik). Hal ini dapat diartikan bahwa layanan online ini terdapat beberapa kelebihan dibandingkan dengan penerbitan surat secara manual. Dalam layanan ini ada beberapa kelebihan dalam layanan online ini diantaranya yaitu bisa diakses dimana saja sehingga memudahkan para pengguna dalam mengumpulkan berkas permohonan melalui Whatsapp petugas/staf UPTDTPI. Dengan memangkas alur sesuai prosedur pelayanan secara online, maka Penerbitan Surat Rekomendasi ini akan lebih cepat selesai.
4. Pada variabel *Citizen support* (dukungan warga Negara) dari 4 operasional variabel yaitu petugastanggap terhadap keluhan pengguna, balasan cepat terhadap pertanyaan, mempunyai pengetahuan terhadap pertanyaan petugas mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan pada pengguna didapatkan nilai skor rata-rata sebesar 4,16 (baik). Hal ini diartikan bahwa parapetugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. *Citizen support* (dukungan warga Negara) merupakan kemampuan layanan dapat membantu konsumen untuk menyelesaikan masalah. Dengan adanya sikap petugas yang tanggap terhadap keluhan pengguna serta cakap dalam menjawab pertanyaan akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan terhadap Pemerintah.
5. Dari 4 variabel penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *e-Government* pada UPTDTPI dalam Penerbitan Surat Rekomendasi BBM bagi nelayan telah berjalan sesuai harapan pelanggan, meskipun terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

## Referensi

Amalia, I.S, dkk. 2022. *Analisis Kualitas layanan E-Government menggunakan E-Govqual dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Information

- System & Artificial Intelligence Vol 2 No 2. Universitas Pembangunan nasional “Veteran”, Surabaya
- Arikuntoro, S. 2006. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek* dalam Rompas. G.A.C. dkk. 2018. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengawasan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal EMBA Vo. 6 No.4. Universitas Samratulangi. Manado
- Azwar, Saifuddin. 2016. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta:Pustaka Belajar
- Fadhilah, N dan Muhammad, A.T 2022. *Fuel Recommendation Information System (BBM) Case Study : Ministry of Marine, Fisheries and Food of Nagan Raya Regency*. Asian Journal of Aquatic Sciences Vol 5, Issue (1) 20-25. Universitas Teuku Umar, Aceh
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisa Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit,R.E.2005. *Electronic Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Lijan Poltak Sinambella. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumu Aksara
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Nautami, D.T dan Fathul, W. 2019. *Penerapan Metode e-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi e-Filling oleh Wajib Pajak*. Prosiding Seminar Nasional Geotik. ISSN : 2580-8796. Universitas Islam Yogyakarta. Yogyakarta
- Papadomichelaki, X dan Mentzas, G. 2012. *E-GovQual: A-multiple-item scale for assessing e-governmnet service quality*. *Government Information Quarterly*, Vol.29, 98-109
- Ratminto, Arik, S.W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Simulina, K.R. 2023. Analisa Pengaruh *e-govqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN. <http://digilib.unila.ac.id/>
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Wahidi, M.R dan Agus, P. 2024. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administratif Subsidi BBM Terhadap Nelayan dengan Pendekatan Citizen Charter (Studi Kasus di Dinas Perikanan Kabupaten Pasuruan)*. <https://dinastirev.org/JIHHP> Vol. 4 No. 4. Universitas Yudharta Pasuruan. Pasuruan.

Yahya, M.H.N., lambing, P.S. dan Budi, S.2024. *Pengukuran kualitas Layanan Sistem Kependudukan Online menggunakan Metode e-Govqual dan IPA*. Jurnal Ilmiah Komputer Vol. 20, No.1. Universitas Dr. soetomo, Surabaya.

#### Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

KepmenPANRB No.63 tahun 2003 tentang Hakikat Pelayanan Publik.

Peraturan BPH Migas Nomor 2 tahun 2023 Tentang Penerbitan Surat Rekomendasi Untuk Pembelian Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu dan Jenis Bahan Bakar Minyak Khusus Penugasan