

**PENGARUH PENGGUNAAN PROGRAM E-PAKLADI, PELATIHAN OPERATOR
DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS
PADA KELURAHAN KAUMAN KECAMATAN BANGIL KABUPATEN
PASURUAN)**

Syahwal Mu'minah^{1*}

Arif Syaifudin, SH.,MM^{2*}

Email : wawamuminah@gmail.com^{1}

Email : arifsyaifudin.2011@itbyadika.ac.id^{2}

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Teknologi Bisnis Yadika Pasuruan

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat baik barang maupun jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintahan. Namun Pelayanan publik sering menerima keluhan dalam menangani masyarakat dan sering terjadi kelalaian maupun kesalahan dari beberapa pihak Sehingga banyak hal mempengaruhi masyarakat tidak taat dalam menggunakan fasilitas maupun pelayanan pemerintah dan juga seringkali acuh terhadap fasilitas yang ada. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh penggunaan program E-PAKLADI, pelatihan operator dan komunikasi terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah penerima manfaat program E-PAKLADI di Kelurahan Kauman Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak diketahui, sehingga digunakan teknik *isampling rondom*. Hasil uji menunjukkan bahwa E-PAKLADI, pelatihan operator dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Peneliti menyimpulkan bahwa E-PAKLADI membuat pelayanan publik menjadi efektif dan efisien, pelatihan operator yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kata Kunci : E-PAKLADI, pelatihan operator, komunikasi dan kinerja pelayanan publik

Abstrack

Public services are activities to fulfill community service needs, both goods and services, carried out by government agencies. However, public services often receive complaints in dealing with the public and negligence or mistakes often occur from several parties, so that many things influence the public to be disobedient in using government facilities and services and are also often indifferent to existing facilities. The line research aims to examine the effect of using the E-PAKLADI program, operator training and communication on public service performance. Line research is quantitative research. The object of this research is the beneficiaries of the E-PAKLADI program in Kauman Village, Bangil District, Pasuruan Regency. The population in this line of research is unknown, so a random sampling technique is used. The test results show that E-PAKLADI, operator training and communication have a positive effect on public service performance. Researchers concluded that E-PAKLADI makes public services effective and efficient, good operator training will improve the quality of public services and good communication will improve public service performance.

Keywords : E-PAKLADI, operator training, communication and public service performance

1. PENDAHULUAN

Masyarakat dan Pemerintahan adalah hal yang wajib ada dalam sebuah Negara, tidak bisa lepas dan memiliki keterikatan dalam banyak hal, sebuah Negara jika tidak memiliki satu komponen maka tidak biasa berdiri sendiri dan salah satunya harus adanya suatu sistem pemerintahan yang mengatur jalannya suatu Negara dan tentunya yang menjalankan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang di sebut dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) sesuai dengan bidang-bidang dan golongan masing-masing, sesuai dengan tempat dinas dimana dia ditugaskan untuk menjalankan TUPOKSI tersebut, pemerintahan sendiri terdiri dari banyak bidang- bidang yang menaungi, Setiap dinas memiliki tempat pelayanan terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik tersedia pada setiap masing masing daerah dan menyeluruh, sehingga dapat mempermudah pelayanan sesuai daerah, di setiap kecamatan maupun sampai lingkungan terkecil kelurahan. Setiap pelayanan publik memiliki persyaratan yang sama akan tetapi di beberapa daerah memiliki tambahan masing-masing dalam inovasi dan penerapan pelayanan itu sendiri agar menyesuaikan dengan kebutuhan daerah masing-masing sehingga lebih tersusun dengan baik dan rapih. Apabila mutu pelayanan yang diterima lebih tinggi dari yang diharapkan, maka akan dipersepsikan memuaskan (Azrullah, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, didalamnya tertuang bahwa Negara memiliki kewajiban untuk memberikan sebuah pengakuan dan perlindungan atas status hukum dan status pribadi terhadap setiap peristiwa penting yang dialami oleh masyarakat Indonesia yang berada di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan untuk menjalankan amanat undang undang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rencana strategis yaitu: "Peningkatan tertib administrasi kependudukan untuk memudahkan pengelolaan data perkembangan penduduk dan memberikan kepastian hukum atas dokumen penduduk Pelayanan publik pada dokumen kependudukan salah satu yang kerap kali menjadi perdebatan, banyak hal yang mempengaruhi persepsi orang-orang yang dari mulut ke mulut bahwa pengurusan dokumen kependudukan menyulitkan.

Pelayanan publik sering menerima keluhan dalam menangani masyarakat, sehingga dinilai efisien dan kurang efisien dalam beberapa hal karena pelayanan masyarakat sendiri yang langsung turun bertemu dengan masyarakat sehingga sering

terjadi kelalaian maupun kesalahan dari beberapa pihak. Sehingga banyak hal mempengaruhi masyarakat tidak taat dalam menggunakan fasilitas maupun pelayanan pemerintah dan juga seringkali acuh terhadap fasilitas yang ada.

Fenomena yang kerap terjadi pula adalah penggunaan calo (perantara yang memberikan jasanya untuk mengurus sesuatu) agar cepat maupun tidak berbelit dalam pengerjaan dokumen tersebut, tentu saja penggunaan jasa calo memudahkan tetapi memberatkan pada biaya sehingga citra pelayanan publik terbilang buruk. masyarakat juga tentu malas untuk pergi sendiri untuk melengkapi berkas persyaratan yang di tentukan oleh dinas bersangkutan sehingga menganggap itu hal merumitkan.

2. Penggunaan Program E-PAKLADI

Menurut Jugianto Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu (Pratama, 2014) Informasi merupakan data yang telah diolah sehingga memiliki makna bagi pengguna (Kadir, 2014) Sistem Informasi Manajemen merupakan gabungan dari perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware) dan sumber daya manusia (SDM) yang saling berkaitan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat melalui penciptaan sebuah sistem. Selain penggunaan komputer, manusia juga turut menjadi bagian dari sistem ini. Manusia menggunakan sebuah ide, pemikiran dan perhitungan dalam menggunakan komputer yang di dalamnya terdapat software dan hardware. Selain itu terdapat pula proses perencanaan, kontrol, koordinasi dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu sistem informasi dinamakan juga sistem kompleks. Sehingga dalam pelayanan publik terdapat inovasi yang terus berkembang sesuai dengan standart dalam inovasi tersebut tercipta karna fenomena yang terjadi atas dasar keluhan masyarakat sehingga terjadilah pengimplementasian program sistem informasi dengan berupa program, yaitu E-PAKLADI yang merupakan inovasi dari DISPENDUKCAPIL (dispendukcapil, 2020).

2.1 Pelatihan Operator

Menurut (Akhyadi, 2015) Pelatihan kerja adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, menurut (Hartati, 2016) Tujuan dilakukannya pelatihan kerja adalah untuk memperbaiki kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan. Pelatihan operator merupakan hal yang juga perlu diperhatikan dalam pelaksanaan perkembangan

teknologi yang berkesinambungan dengan pelayanan publik. Pelatihan operator juga dibutuhkan untuk penyesuaian dan juga keseragaman sinergi terhadap pelayanan di setiap daerah, sehingga terjadilah pelayanan terpadu dari hasil pelatihan operator yang memadai dalam penggunaan maupun skill yang dipelajari saat pelatihan.

2.2. Komunikasi

Menurut (Zulvianti, 2019), komunikasi didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antar manusia, sehingga untuk terjadinya proses komunikasi minimal terdiri dari 3 unsur yaitu pengirim pesan (komunikator), penerima pesan (komunikan), pesan itu sendiri. Komunikasi adalah instrumen yang digunakan manusia dalam berinteraksi dengan sesama, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam kehidupan berorganisasi. Dalam organisasi komunikasi merupakan alat yang berfungsi sebagai penghubung serta pembangkit motivasi antar setiap anggota sehingga sebuah organisasi dapat berjalan maju.

Proses komunikasi yang efektif merupakan isyarat terbinanya kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. (Krisna Mulawarman, 2014) Komunikasi dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau proses memberikan dan menggali informasi dari orang lain atau makhluk hidup lain dengan memakai sinyal-sinyal seperti pembicaraan, gerakan dan isyarat tubuh atau sinyal sinyal suara.

2.3 Kinerja Pelayanan Publik

Menurut (Suwanto, 2016). kinerja merupakan *Performance* atau unjuk kerja. Kinerja dapat pula diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Kinerja Pelayanan Publik adalah suatu tolak ukur terhadap suatu pekerjaan yang melaksanakan fungsi-fungsi untuk mencapai tujuan. Hasil kinerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016)

Kesimpulan dari pengertian tersebut terkandung bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun yang kemudian dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan yang artinya dalam kinerja pegawai mengandung unsur standart pencapaian yang harus dipenuhi oleh pegawai apabila seseorang pegawai tidak mampu mencapai standart tersebut maka pegawai tersebut dianggap memiliki kinerja yang buruk atau sebaliknya.

2.4 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eni Erwantiningsih, Sri Hastari, dan Yesi Febriyani dengan judul Analisa Kepuasan Masyarakat Pada Program E-PAKLADI Di Desa Cukurguling Kecamatan Lumbang Hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan E-PAKLADI di nilai bagus dan bekerja dengan baik sehingga memudahkan masyarakat, dan dinilai efektif.

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh penggunaan aplikasi E-PAKLADI (X1) terhadap kinerja pelayanan public (Y).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Liandy Lumban Tobing, Edi Suswardji Nugroho dan Solehudin dengan judul Pengaruh Motivasi dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan pada Level Operator di PT. Subang Autocamp Indonesia. Hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan variabel Pelatihan dan Pengembangan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh variabel Pelatihan operator (X2) terhadap kinerja pelayanan publik (Y).

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan Eny Diana , Syarwani Ahmad , Achmad Wahidy yang berjudul Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru Hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama terhadap kinerja. Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh variabel Komunikasi (X3) terhadap kinerja pelayanan publik (Y).

3. METODE PENELITIAN

Populasi penelitian terdiri dari populasi sampling dan populasi sasaran. Populasi sampling adalah keseluruhan objek yang diteliti, sedangkan populasi sasaran adalah populasi yang benar-benar dijadikan sumber data. Populasi dalam penelitian ini adalah pe erima manfaat program E-PAKLADI di Kelurahan Kauman Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan Sampel penelitian yang digunakan adalah *probability sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi dengan menggunakan teknik *simple random sampling* Dikatakan *Simple* (sederhana) Karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2014) Untuk mendapatkan sampel yang menggambarkan populasi terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Definisi operasional

variabel dalam penelitian ini adalah:

3.1 Penggunaan Program E-PAKLADI

Program E-PAKLADI sendiri merupakan inovasi pengembangan dari sistem informasi manajemen yang di kembangkan untuk mempermudah pelayanan publik sehingga mempermudah masyarakat dalam melengkapi pemberkasan identitas diri, sehingga dapat dikatakan definisi operasionalnya adalah kemampuan pemerintah menyelesaikan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut (Jeffrey Whitten, 2001) ada tiga indikator yang mempengaruhi sistem informasi manajemen yaitu :

- a. Perangkat keras (*hardware*).
Terdiri dari komputer, peralatan lainnya seperti modem, telpon dan lain-lain yang mendukung terjadinya sistem informasi berjalan,.
- b. Perangkat lunak (*software*).
Terdiri dari program yang menjalankan kerja computer atau juga bisa di sebut bagian dalam yang menjalankan tugas pada perangkat keras sehingga terjadi keberlangsungan sistem informasi tersebut.
- c. pemikiran manusia (*brainware*).
Unsur manusia yang menjalankan sistem, pada sistem informasi manusia lah yang memiliki kendali.

3.2 Pelatihan Operator

Menurut Sofyandi dalam (Ni Luh Wahyu Setia Anjani, 2021) pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien, definisi operasionalnya adalah pelatihan dibutuhkan agar operator mampu menguasai bidangnya dalam menjalankan program E-PAKLADI. Menurut (Mangkunegara, 2007) ada tiga indikator yang mempengaruhi pelatihan kerja :

- a. Peserta
Peserta tentunya menjadi indikator mutlak pelatihan kerja sebab jika tidak ada peserta tidak akan ada pelatihan kerja, peserta sendiri memiliki kriteria yang sedang di butuhkan berdasarkan kualifikasi yang tentunya sudah lolos memenuhi persyaratan tertentu dan peserta memiliki semangat yang tinggi untuk berpartisipasi dalam pelatihan yang akan diikuti.
- b. Materi
Pelatihan sumber daya merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang ingin dicapai oleh instansi, dan materi pun harus menyesuaikan keadaan sekarang agar peserta memahami

permasalahan yang terjadi pada kondisi sekarang (Update).

- c. Istruktur
Instruktur harus memiliki kualifikasi di bidang sesuai dengan apa yang di butuhkan sehingga pendidikan instruktur juga perlu dilihat maupun pengalaman kerjanya.

3.3 Komunikasi

Komunikasi dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau proses memberikan dan menggali informasi dari orang lain atau makhluk hidup lain dengan memakai sinyal-sinyal seperti pembicaraan, gerakan dan isyarat tubuh atau sinyal sinyal suara.

- a. Kemudahan dalam memperoleh informasi
Komunikasi dapat terwujud dengan baik apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi sehingga terwujudnya kelancaran dalam perpindahan gagasan ataupun ide ataupun pengertian ke seseorang. Definisi operasionalnya adalah dalam pelayanan publik komunikasi memberikan kemudahan operator mengetahui kendala yang dialami maupun dapat menjelaskan syarat-syarat pelayanan publik.
- b. Intensitas Komunikasi
Intensitas komunikasi diperlukan untuk memperlancar dan juga semakin banyaknya percakapan yang baik maka komunikasi akan lancar.
- c. Efektivitas komunikasi
Efektivitas komunikasi bermakna komunikasi arus langsung yang dimana dilakukan interaksi saling bertatap muka, dengan begitu komunikasi dapat diterima dengan baik, sehingga frekuensi tatap muka mengetahui maksud yang di sampaikan komunikator.
- d. Tingkat pemahaman pesan
Tingkat pemahaman pesan dapat diukur dari bagaimana penerima mampu memahami apa yang disampaikan, sehingga terjalin percakapan yang saling memahami, komunikasi berjalan lancar jika komunikator maupun penerima pada tingkat pemahaman yang sama.
- e. Perubahan sikap
Perubahan sikap interaksi yang timbul setelah terjadi pemahaman yang di sampaikan, maka perubahan sikap itu tergantung bagaimana reaksi sikap yang dilakukan sesuai dengan yang dipahami penerima.

3.4 Kinerja Pelayanan Publik

Definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya” (Mangkunegara A. P., 2017) Definisi

operasionalnya adalah dengan adanya program baru dapat dikatakan salah satu peningkatan bagi pelayanan publik yang di realisasikan oleh pemerintah. Menurut (Dessler, 2015) indikator untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja adalah akurasi, ketelitian, dan bisa diterima atas pekerjaan yang dilakukan. Definisi Operasionalnya adalah kualitas pelayanan publik yang baik dapat memberikan imbal yang baik sehingga meningkatkan kinerja.
- b. Produktivitas adalah kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu. Definisi operasionalnya adalah dalam pelaksanaan program E-PAKLADI diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang sesuai.
- c. Pengetahuan pekerjaan adalah keterampilan dan informasi praktis atau teknis yang digunakan pada pekerjaan. Definisi operasionalnya adalah operator pelayanan publik diharapkan mengetahui dan terampil dalam pengerjaan pemberkasan sehingga tidak berbelit.
- d. Bisa diandalkan adalah sejauh mana seorang karyawan bisa diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas. Definisi operasionalnya adalah operator pelayanan publik bisa menyelesaikan sesuai pekerjaannya prosedur penggunaan E-PAKLADI.
- e. Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu, mengamati periode istirahat atau makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan. Definisi operasionalnya adalah tepat waktu dalam jam kerja pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang ada.
- f. Kemandirian adalah sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan. Definisi operasionalnya adalah rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga tanpa dipantau oleh pihak terkait tetap menjalankan E-PAKLADI tanpa curang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

1. Variabel Penggunaan Program E-PAKLADI (X1)

Item	Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1.1	0.679	0.161	VALID
X1.2.1	0.685	0.161	VALID
X1.3.1	0.527	0.161	VALID
X1.4.1	0.569	0.161	VALID

Untuk menentukan r tabel digunakan rumus sebagai berikut Nilai r tabel untuk N = 150 dengan $df = n - k (150 - 4) = 146$ adalah

0.161 Dari tabel diatas bisa diambil simpulan kedelapan item variabel Penggunaan Program E-PAKLADI (X1) dapat dikatakan lolos uji validitas karena memiliki r hitung > r tabel.

2. Variabel Pelatihan Operator

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1.1	0.524	0.161	VALID
X2.1.2	0.580	0.161	VALID
X2.2.1	0.574	0.161	VALID
X2.3.1	0.688	0.161	VALID

Untuk menentukan r tabel digunakan rumus sebagai berikut Nilai r tabel untuk N = 150 dengan $df = n - k (150 - 4) = 146$ adalah 0.161 Dari tabel diatas bisa diambil simpulan kedelapan item variabel word of mouth (X1) dapat dikatakan lolos uji validitas karena memiliki r hitung > r tabel.

3. Variabel Komunikasi (X3)

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1.1	0.737	0.163	VALID
X3.1.2	0.731	0.163	VALID
X3.2.1	0.766	0.163	VALID
X3.2.2	0.726	0.163	VALID
X3.3.1	0.619	0.163	VALID
X3.3.2	0.565	0.163	VALID
X3.4.1	0.583	0.163	VALID
X3.4.2	0.333	0.163	VALID

Untuk menentukan r tabel digunakan rumus sebagai berikut Nilai r tabel untuk N = 150 dengan $df = n - k (150 - 8) = 142$ adalah 0.163 Dari tabel diatas bisa diambil simpulan kedelapan item variabel word of mouth (X1) dapat dikatakan lolos uji validitas karena memiliki r hitung > r tabel.

4. Variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1.1	0.533	0.163	VALID
Y.2.1	0.612	0.163	VALID
Y.3.1	0.669	0.163	VALID
Y.4.1	0.621	0.163	VALID
Y.5.1	0.584	0.163	VALID
Y.6.1	0.348	0.163	VALID
Y.6.2	0.208	0.163	VALID

Untuk menentukan r tabel digunakan rumus sebagai berikut Nilai r tabel untuk N = 150 dengan $df = n - k (150 - 7) = 143$ adalah 0.163 Dari tabel diatas bisa diambil simpulan kedelapan item variabel word of mouth

(X1) dapat dikatakan lolos uji validitas karena memiliki r hitung $>$ r tabel.

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas ke semua item atau pernyataan yang dipakai di penelitian ini bakal memakai formula Cronbach Alphasnya $>$ 0,06

Variabel	Reability
Penggunaan Program E-PAKLADI	0,802
Pelatihan Operator	0,779
Komunikasi	0,872
Kinerja Pelayanan Publik	0,781

Dapat disimpulkan semua variabel lolos uji reabilitas karena cronbach alphasnya $>$ 0.06

Uji asumsi klasik

Uji Multikolinearitas

Uji ini dimaksudkan guna mengetahui apakah variabel independen pada model regresi mempunyai korelasi, model yang baik memperlihatkan jika variabel independen tidak mempunyai korelasi apapun.

Uji Multikolinearitas

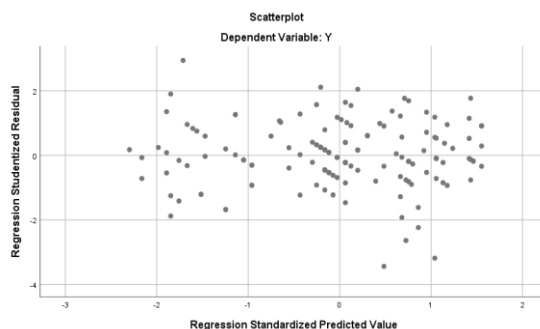
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.321	3.112
	X2	.366	2.729
	X3	.570	1.754

Melalui temuan uji didapati tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen sebab setiap variabel terdapat nilai toleransi $>$ 0,1 dan nilai VIF $<$ 10. Selain itu, dari temuan di atas terlihat jelas jika tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen. Ini memungkinkan untuk lulus uji asumsi klasik tentang kurangnya multikolinearitas dan menerapkannya pada penelitian.

Uji Heterokedastisitas

Uji ini dimaksudkan guna melihat apakah varians dari residual model regresi variansnya ada ketidaksamaan antar observasi. Disebut homoskedastisitas bila varians residualnya konstan sepanjang observasi, dan disebut heteroskedastisitas jika variansnya bervariasi. Model regresi yang tidak memperlihatkan heteroskedastisitas dianggap baik.

Gambar 1
Uji Heteokedastisitas



Sumber: Data Output SPSS 23

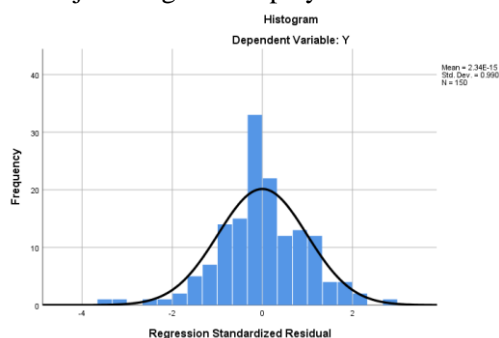
Berdasar pada output grafik scatterplots, didapati jika:

1. Tak ada pola penyebaran titik-titik.
2. Titik-titik data tidaklah berkumpul hanya dari atas / bawah saja.
3. Sebarkan titik di sekitar angka 0 atau bawah dan di atas.

Bisa diambil simpulan jika penelitian ini lolos uji heterokedastisitas sebab tak ada masalah heterokedastisitas.

Uji Normalitas Mengetahui apakah variabel bebas, variabel terikat, dan model regresi berdistribusi teratur ialah maksud dari uji ini. Normalitas data penelitian diperlihatkan dari histogram tampilan kurva normal. Bentuk gambar kurva menentukan datanya. Bila kurva menyerupai lonceng yang hampir sempurna dan mempunyai kecenderungan kemiringan yang seimbang di sisi kiri dan kanannya, maka data dianggap normal.

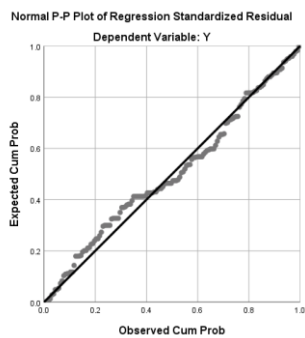
Gambar 2
Uji Histogram Display Normal Curve



Sumber: Data Output SPSS 23

Melalui gambar 2 didapati bahwa dari histogram terbentuk sebuah lonceng terbalik dan seimbang. Tidaklah condong ke kanan / ke kiri. Yang mana hasil diatas dapat dikatakan lolos uji normalitas.

Gambar 3
Normal Probability P-Plot



Sumber: Data Output SPSS 23

Karena bulatan kecil pada adata Gambar 3 mengikuti garis diagonal, maka bisa diambil simpulan jika seluruh data terdistribusi normal.

Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Tujuan hal ini ialah guna mengukur sejauh mana satu atau lebih variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	.696	.177	
	X1	.145	.060	.176
	X2	.531	.058	.622
	X3	.145	.053	.149

dapat diketahui persamaan regresi linier dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 0.696 + 0.145X_1 + 0.531X_2 + 0.145X_3 + e$$

Interpretasi dari persamaan linier berganda adalah sebagai berikut :

- Jika variabel X1, X2 dan X3 dianggap 0 maka nilai Y adalah 696
- Jika terdapat penambahan nilai variabel Penggunaan E-PAKLADI sebesar 1.000, maka Kinerja Pelayanan Publik akan mengalami kenaikan sebesar 145.
- Jika terdapat penambahan nilai variabel Pelatihan Operator sebesar 1.000, maka Kinerja Pelayanan Publik akan mengalami kenaikan sebesar 531.
- Jika terdapat penambahan nilai variabel Komunikasi sebesar 1.000, maka Kinerja Pelayanan Publik akan mengalami kenaikan sebesar 145.

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) mengukur

sejauh mana variabel X mempengaruhi variabel Y. Model summary pada hasil SPSS memuat koefisien determinasi, dan nilai R square antara 0 hingga 1. Bila nilai R square lebih dari 0,3 maka dianggap baik. Akan tetapi, Adjusted R Square dipakai bagi regresi linier berganda

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.754	.749	.23115

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Dapat diketahui nilai *Adjusted R square* penelitian tersebut sebesar 0,749 artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Penggunaan E-PAKLADI, Pelatihan Operator dan Komunikasi sebesar 74.9 %, sedangkan sisanya sebesar 25.1 % di pengaruhi oleh faktor lain.

Pengujian Hipotesis

Uji F (Uji Simultan) Uji ini dimaksudkan guna menilai seberapa baik fungsi regresi sampel secara statistik dalam memperkirakan nilai sebenarnya. Berikut kriteria pengujiannya: a) bila nilai sig sig < 0,05, uji model ini layak dipakai. b) jika nilai sig sig > 0,05, uji model ini tidaklah layak dipakai.

Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.957	3	7.986	149.456	.000 ^b
	Residual	7.801	146	.053		
	Total	31.758	149			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Dalam tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai sig memiliki nilai sebesar 0.000 sehingga nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 (0.000 < 0.05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan E-PAKLADI (X1), Pelatihan Operator (X2) dan Komunikasi (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y) secara Bersama-sama.

Uji T (Uji Parsial)

Uji hipotesis ini bertujuan guuna melihat apakah keempat hipotesis yang diajukan didukung data empiris dengan melihat hasil perhitungan melalui program SPSS 23 dengan melihat tabel coefficient. Hipotesis diterima bila : t hitung > t tabel, / bila sig < 0,05 Hipotesis ditolak bila : t hitung < t tabel, / bila sig > 0,05

Hasil Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.696	.177		3.945	.000
	X1	.145	.060	.176	2.429	.016
	X2	.531	.058	.622	9.179	.000
	X3	.145	.053	.149	2.747	.007

Dari tabel *coefficients* diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk variabel Penggunaan E-PAKLADI (X1) = 0,016 (sig = 0,016 < 0,05). Dan nilai t hitung = 2.249. Sedangkan t tabel df – k = 150 – 3 = 147, t tabel = 1,976. Sehingga t hitung 2,249 > t tabel 1,976 artinya hipotesis 1 diterima. Jadi, dapat disimpulkan variabel Penggunaan E-PAKLADI (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Repurchase Intention (Y).

Nilai signifikansi untuk variabel Pelatihan Operator (X2) = 0,000 (sig = 0,000 < 0,05). Dan nilai t hitung = 9.179. Sedangkan t tabel df – k = 150 – 3 = 147, t tabel = 1,976. Sehingga t hitung 9.179 > t tabel 1,976 artinya hipotesis 1 diterima. Jadi, dapat disimpulkan variabel Pelatihan Operator (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Repurchase Intention (Y).

Nilai signifikansi untuk variabel Komunikasi (X3) = 0,007 (sig = 0,007 < 0,05). Dan nilai t hitung = 2.747. Sedangkan t tabel df – k = 150 – 3 = 147, t tabel = 1,976. Sehingga t hitung 2.747 > t tabel 1,976 artinya hipotesis 1 diterima. Jadi, dapat disimpulkan variabel Komunikasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Repurchase Intention (Y).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pengujian hipotesis diatas bahwa Penggunaan E-PAKLADI (X1), Pelatihan Operator (X2) dan Komunikasi (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y), yang terbukti dalam tabel ANOVA diatas yang memiliki nilai signifikansi 0.000 (sig = 0.000) sehingga nilai tersebut berada dibawah 0.05 (0.000 < 0.05). Yang artinya hipotesa dalam penelitian ini diterima dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Penggunaan E-PAKLADI (X1), Pelatihan Operator (X2) dan Komunikasi(X3) Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y). Hasil uji berdasarkan nilai F hitung dengan F tabel berdasar tabel ANOVA diatas diketahui nilai df1 = 4 – 1 = 3 dan df 2 = 150 – 4 = 146, dari tabel distribusi F dengan alpha 5% dapat diketahui nilai F tabel sebesar 2.666 dan dari tabel ANOVA dapat

diketahui nilai F hitung sebesar 149.456 sehingga nilai F hitung 149.456 > 2.666. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima, yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Penggunaan E-PAKLADI (X1), Pelatihan Operator (X2) dan Kompensasi (X3) Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y) secara signifikan.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat dikemukakan bahwa variabel Penggunaan E-PAKLADI (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y). Penggunaan E-PAKLADI yang memudahkan proses pengurusan berkas pada Kelurahan Kauman menjadikan Kinerja Pelayanan Publik pada Kelurahan Kauman meningkat karena proses pengurusan berkas yang dilakukan oleh Masyarakat sekitar menjadi lebih cepat dan mudah. Pengaruh ini ditunjukkan dengan nilai t hitung 2.429 > t tabel 1.976 dan tingkat signifikansi sebesar 0.016 (sig = 0.016 < 0.05) yang berarti signifikan. Nilai unstandardized coefficients beta menunjukkan sebesar 0,145 atau 14.5 %. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Penggunaan E-PAKLADI (X1) mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik (Y) sebesar 14.5% sedangkan sisanya 85.5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat dikemukakan bahwa variabel Pelatihan Operator (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y). Operator pelayanan publik yang terlatih akan dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik karena operator akan dapat menyelesaikan permintaan pengurusan berkas dengan baik dan benar sesuai dengan alur operasional yang ada. Pengaruh ini ditunjukkan dengan nilai t hitung 9.179 > t tabel 1.976 dan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (sig = 0.000 < 0.05) yang berarti signifikan. Nilai unstandardized coefficients beta menunjukkan sebesar 0,531 atau 53.1 %. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Pelatihan Operator (X2) mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik (Y) sebesar 53.1 % sedangkan sisanya 46.9 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat dikemukakan bahwa variabel Komunikasi (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y). Komunikasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk menghindari salah paham antara petugas pelayanan publik dengan Masyarakat yang akan berdampak buruk pada kinerja pelayanan publik. Komunikasi yang baik dan benar akan memudahkan dalam proses pengurusan berkas. Pengaruh ini ditunjukkan dengan nilai t hitung 2.747 > t tabel 1.976 dan tingkat signifikansi sebesar 0.007

(sig = 0.007 < 0.05) yang berarti signifikan. Nilai unstandardized coefficients beta menunjukkan sebesar 0,145 atau 14.5 %. Hal tersebut memiliki pengertian bahwa Pelatihan Operator (X2) mempengaruhi Kinerja Pelayanan Publik (Y) sebesar 14.5 % sedangkan sisanya 85.5% dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN

Penelitian ini menguji pengaruh Penggunaan Program E-PAKLADI, Pelatihan Operator dan Komunikasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Simpulan pertama penelitian adalah bahwa Penggunaan E-PAKLADI berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Sehingga dapat ditarik simpulan bahwa semakin baik Penggunaan Program E-PAKLADI yang dilakukan masyarakat maka masyarakat akan akan puas dengan pelayanan publik.

Simpulan kedua penelitian ini adalah bahwa Pelatihan Operator berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik sehingga dapat ditarik simpulan bahwa semakin baik Pelatihan Operator maka masyarakat akan puas dengan pelayanan publik.

Simpulan ketiga penelitian ini adalah bahwa Komunikasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik sehingga dapat ditarik simpulan bahwa semakin baik komunikasi yang disampaikan maka masyarakat akan puas dengan pelayanan publik

SARAN

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan bacaan/rujukan jika melakukan penelitian mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Penggunaan Program E-PAKLADI, Pelatihan Operator, Komunikasi dan Kinerja Pelayanan Publik atau penelitian yang kurang lebih serupa dengan penelitian ini.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan diharapkan Kelurahan Kauman dapat terus meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga Masyarakat sekitar merasa puas dengan kinerja yang ada. Dengan pemanfaatan E-PAKLADI yang menunjang terciptanya kinerja yang baik diharapkan dapat terus dikembangkan dan dimanfaatkan untuk kemajuan Kelurahan Kauman.

DAFTAR PUSTAKA

Akhyadi, K. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Indonesia Alfabeta Bandung*.
Azrullah, M. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah*

Ecobuss, 9-17.

- Dessler, G. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management) edisi empat belas. *Salemba Empa, Jakarta*.
- Dispendukcapil. (2020, 11 30). Pelayanan Kios E-Pakladi Di Beberapa Desa Kabupaten Pasuruan. Retrieved from dispendukcapil.pasuruankab.go.id.
- Hartati, T. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Padma Ardya Aktuaria Jakarta. *EPIGRAM (e-Journal)* 13.
- Jeffry Whitten, K. D. (2001). System Analysis and. *International Edition. Irwin McGrawHill*.
- Kadir, A. (2014). TEMATIKA: Jurnal Penelitian Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 2(1), 15–24. *Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Berbasis E-mail (Studi Kasus Kabupaten Tulang Bawang - Lampung)*.
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Rajawali Pers.
- Krisna Mulawarman, Y. R. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Maksa*.
- Mangkunegara. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. *PT. Remaja Rosdakarya. Bandung*.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *evaluasi kinerja sdm*. efika aditama original isbn. : 979-3304-40-5.
- Ni Luh Wahyu Setia Anjani, I. P. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Personal, Pengalaman Kerja, Dan Pelatihan Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (Bpkad) Di Kabupaten Karangasem. *Karma (Karya Riset Mahasiswa Akutansi)*.
- Pratama, P. A. (2014). Sistem Informasi dan Implementasinya Teori dan Konsep Sistem. *Informatia, Bandung*.
- Suwanto, D. J. (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Zulvianti, N. (2019). Komunikasi Empati dalam Pelayanan Masyarakat. *AL MUNIR : Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*.