

PENGARUH PERSEPSI NILAI PUBLIK, KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, DAN EKSPEKTASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-PAK LLDIKTI WILAYAH V

Sofian Arditia¹, Budi Setyanta²

^{1,2}Universitas Janabadra, Yogyakarta
email:budi@janabadra.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi nilai publik, kualitas layanan elektronik (yang terdiri dari kualitas performa teknis dan kualitas fungsi layanan), serta ekspektasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-PAK LLDIKTI Wilayah V. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan convenience sampling dengan jumlah responden sebanyak 102 orang dosen tetap yayasan dan dosen PNS di lingkungan LLDIKTI Wilayah V. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nilai publik, kualitas fungsi layanan, dan ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas performa teknis tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci:

Kata Kunci: Persepsi Nilai Publik, Kualitas Layanan Elektronik, Ekspektasi, Kepuasan Pengguna, E-Government.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat telah mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, mendorong penerapan konsep e-Government untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), instansi pemerintah wajib mengimplementasikan layanan digital yang terpadu dan berkelanjutan.

LLDIKTI Wilayah V sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, juga turut mengadopsi kebijakan ini dengan mengembangkan aplikasi e-PAK (Elektronik Penilaian Angka Kredit). Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pengajuan dan penilaian angka kredit dosen secara daring, sehingga meningkatkan kecepatan, keakuratan, dan efisiensi layanan. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini tidak hanya bergantung pada aspek teknis sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi dan pengalaman pengguna sebagai penerima layanan.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan e-Government dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi nilai publik, kualitas layanan, dan kesesuaian layanan dengan ekspektasi pengguna. Persepsi nilai publik mencerminkan sejauh mana layanan pemerintah dinilai efisien, transparan, dan inklusif. Kualitas layanan dibedakan menjadi kualitas teknis (performa sistem) dan kualitas fungsional (kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna). Sementara itu, ekspektasi menggambarkan harapan pengguna terhadap manfaat dan kemudahan dari layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh persepsi nilai publik, kualitas layanan elektronik, dan ekspektasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-PAK LLDIKTI Wilayah V. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, serta memperkuat pendekatan user-centric dalam desain dan evaluasi layanan e-Government di sektor pendidikan tinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini mengacu pada beberapa teori penting yang relevan dengan kepuasan pengguna dalam layanan publik berbasis elektronik. Menurut Zeithaml (1988), persepsi nilai adalah evaluasi keseluruhan konsumen terhadap manfaat produk berdasarkan apa yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka korbankan. Dalam konteks e-Government, Li dan Shang (2020) menekankan bahwa persepsi nilai publik mencerminkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan elektronik. Dimensi nilai publik yang digunakan dalam penelitian ini mencakup persepsi efisiensi layanan, akuntabilitas dan transparansi lembaga, serta layanan yang mudah dan merata (Moore, 2021; Amoretti, 2007).

Kualitas layanan elektronik dalam studi ini dibagi menjadi dua kategori sebagaimana dijelaskan oleh Li dan Shang (2020), yaitu kualitas performa teknis dan kualitas fungsi layanan. Kualitas performa teknis terdiri atas kualitas sistem, keandalan, keamanan, dan aksesibilitas, sedangkan fungsi layanan mencakup kualitas informasi, kapabilitas layanan, interaktivitas, dan daya tanggap (Blut, 2016; Tan et al., 2013; Qutaishat, 2012).

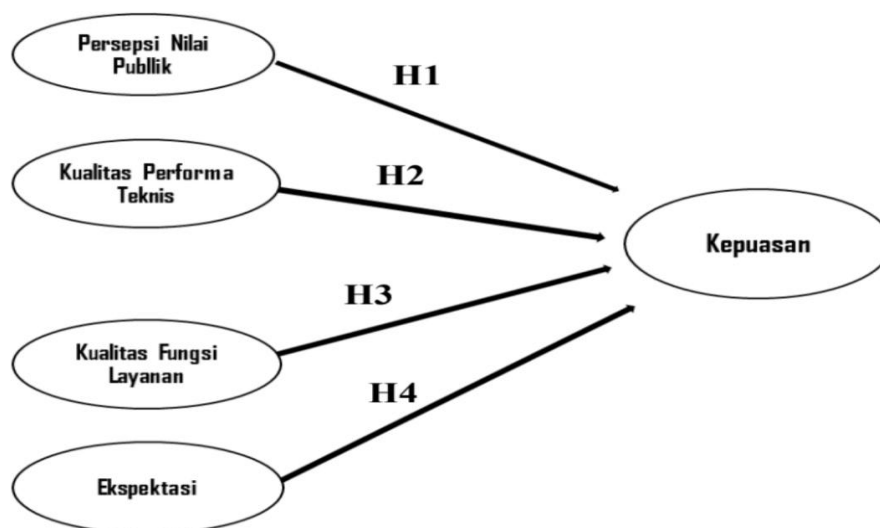
Ekspektasi pengguna merupakan indikator penting dalam menilai kepuasan. Ekspektasi ini terbentuk berdasarkan pengalaman sebelumnya, informasi yang diterima,

serta persepsi individu (Parasuraman et al., 1997; Schiffman & Kanuk, 2007). Kepuasan dalam e-Government merupakan hasil dari konfirmasi harapan dan kenyataan yang dialami pengguna saat berinteraksi dengan layanan digital pemerintah (Johnston & Clark, 2005; Liu & Khalifa, 2003).

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel berjumlah 102 responden yang merupakan dosen di lingkungan LLDIKTI Wilayah V. Teknik sampling menggunakan convenience sampling. Instrumen diukur menggunakan skala Likert 1–5 dan diolah dengan SPSS. Uji yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), regresi linier berganda, uji t, uji F, dan R^2 .

Gambar Kerangka Konseptual



HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan analisis regresi berganda, seluruh instrumen penelitian diuji kelayakannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai korelasi (r hitung) di atas 0,3, yang berarti valid untuk digunakan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk variabelnya secara tepat.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki

nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7, yaitu berkisar antara 0,812 hingga 0,874. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan reliabel. Untuk menjamin keabsahan model regresi, dilakukan pula serangkaian uji asumsi klasik. Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, yang berarti data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10 dan Tolerance di atas 0,1 untuk seluruh variabel, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menghasilkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, yang berarti tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model. Berikut adalah ringkasan hasil pengujian instrumen dan asumsi klasik:

Tabel Ringkasan Hasil Pengujian Instrumen dan Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil Utama	Keterangan
Uji Validitas	r hitung > 0,3	Semua item valid
Uji Reliabilitas	Cronbach's Alpha: 0,812–0,874	Semua variabel reliabel
Uji Normalitas	Sig. > 0,05 (Kolmogorov–Smirnov)	Data terdistribusi normal
Uji Multikolinearitas	VIF < 10; Tolerance > 0,1	Tidak ada multikolinearitas
Uji Heteroskedastisitas	Sig. > 0,05 (Glejser)	Tidak ada heteroskedastisitas

Hasil dari keseluruhan uji ini memberikan keyakinan bahwa data layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda dan model penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tabel Ringkasan Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (B)	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Persepsi Nilai Publik (X1)	Positif	> 1,984	< 0,05	Berpengaruh signifikan
Kualitas Performa Teknis (X2)	Positif	1,918	0,058	Tidak signifikan (<i>borderline</i>)
Kualitas Fungsi	Positif	> 1,984	< 0,05	Berpengaruh signifikan

Variabel Independen	Koefisien Regresi (B)	t-hitung	Sig.	Kesimpulan
Layanan (X3)				
Ekspektasi (X4)	Positif	> 1,984	< 0,05	Berpengaruh signifikan

Statistik Model	Nilai	Keterangan
F-hitung	100,92	> F-tabel (2,46), signifikan
Sig. F	0,000	< 0,05
Adjusted R ²	0,798	Model menjelaskan 79,8% variasi Y

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai adjusted R² sebesar 0,798 mengindikasikan bahwa 79,8% variasi kepuasan pengguna aplikasi E-PAK dapat dijelaskan oleh variabel Persepsi Nilai Publik, Kualitas Performa Teknis, Kualitas Fungsi Layanan, dan Ekspektasi, sedangkan 20,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Nilai F-hitung sebesar 100,92 yang lebih besar dari F-tabel 2,46 menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini layak dan signifikan secara statistik.

Persepsi Nilai Publik terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan pentingnya persepsi terhadap efisiensi, akuntabilitas, kemudahan, dan kesetaraan layanan sebagai bagian dari nilai publik yang diterima pengguna. Ketika pengguna merasakan bahwa aplikasi E-PAK memberikan manfaat yang sepadan dengan pengorbanan mereka, maka tingkat kepuasan cenderung meningkat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Li dan Shang (2020) yang menunjukkan adanya keterkaitan erat antara persepsi nilai, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan pengguna dalam konteks e-Government.

Sementara itu, Kualitas Performa Teknis tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,058 yang sedikit melebihi ambang batas 0,05. Nilai t-hitung sebesar 1,918 juga hampir menyamai t-tabel 1,984, sehingga meskipun secara statistik tidak signifikan pada tingkat 5%, variabel ini memiliki kecenderungan pengaruh yang patut diperhatikan, terutama jika dilihat dari perspektif signifikansi 10%. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui Teori Management Fashion dari Abrahamson (1996), yang menyatakan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi bahwa teknologi baru harus mampu memperbaiki dan meningkatkan kinerja sistem secara otomatis. Oleh karena itu, pengguna mungkin menganggap bahwa kualitas teknis

merupakan sesuatu yang sudah seharusnya tersedia dan bukan lagi nilai tambah.

Kualitas Fungsi Layanan dalam penelitian ini ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aspek-aspek seperti kualitas informasi, kapabilitas layanan, interaktivitas, dan daya tanggap layanan terbukti penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna dalam proses Penilaian Angka Kredit. Hal ini mendukung temuan Li dan Shang (2020) yang menyatakan bahwa ketika layanan digital mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan respons yang cepat, maka pengguna cenderung lebih puas dan memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Terakhir, variabel Ekspektasi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-PAK. Semakin tinggi harapan pengguna yang dapat dipenuhi, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Li dan Shang (2020) serta Ashfaq et al. (2019) yang menekankan pentingnya pengalaman pengguna dalam membentuk kepuasan. Dalam konteks layanan publik digital, kecepatan respons, kemudahan interaksi, dan kualitas informasi lebih berdampak terhadap kepuasan daripada fitur teknis seperti keandalan sistem atau desain antarmuka.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi e-PAK LLDIKTI Wilayah V secara signifikan dipengaruhi oleh tiga dari empat variabel yang diteliti, yaitu Persepsi Nilai Publik, Kualitas Fungsi Layanan, dan Ekspektasi. Ketiganya terbukti memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan, baik secara simultan maupun parsial. Sementara itu, Kualitas Performa Teknis tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik, namun mendekati ambang signifikansi dan tetap penting untuk dipertahankan dalam konteks pelayanan digital yang optimal.

Model penelitian ini berhasil menjelaskan 79,8% variasi kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa faktor-faktor yang diteliti memiliki kontribusi kuat dalam membentuk persepsi pengguna terhadap layanan berbasis elektronik. Temuan ini menegaskan pentingnya nilai publik yang dirasakan pengguna, termasuk aspek efisiensi, akuntabilitas, dan pemerataan layanan. Kualitas layanan secara fungsional, seperti interaktivitas dan daya tanggap, juga menjadi kunci kepuasan. Selain itu, pemenuhan ekspektasi pengguna terbukti menjadi faktor penting yang harus diprioritaskan dalam pengembangan aplikasi pelayanan publik.

Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas layanan digital tidak cukup hanya

berfokus pada aspek teknis, namun harus memperhatikan persepsi nilai publik, pengalaman layanan, dan harapan pengguna secara menyeluruh sebagai bagian dari strategi transformasi digital yang berkelanjutan.. Rekomendasi bagi pengelola adalah untuk memperkuat aspek fungsional dan pemenuhan ekspektasi pengguna agar tercipta kepuasan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrahamson, E. (1996). Management fashion. *Academy of Management Review*, 21(1), 254–285. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9602161572>
- Ashfaq, M., Yun, J., & Waheed, A. (2019). The effect of e-government on citizen trust: The mediating role of service quality. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>
- Blut, M. (2016). E-service quality: Development of a hierarchical model. *Journal of Retailing*, 92(4), 500–517. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2016.09.002>
- Johnston, R., & Clark, G. (2005). *Service operations management: Improving service delivery* (2nd ed.). Pearson Education.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Evaluating e-government service value: A public value perspective. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101431. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101431>
- Liu, C., & Khalifa, M. (2003). Determinants of satisfaction at different adoption stages of internet-based services. *Journal of the Association for Information Systems*, 4(1), 12–37. <https://doi.org/10.17705/1jais.00040>
- Moore, M. H. (2021). *Recognizing public value*. Harvard University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Qutaishat, T. (2012). Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan. *International Business Research*, 5(1), 97–105. <https://doi.org/10.5539/ibr.v5n1p97>
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Perilaku konsumen* (7th ed.). PT. Indeks.
- Tan, C.-W., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: An empirical investigation of the

antecedents of service quality. *MIS Quarterly*, 37(1), 77–109.
<https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37.1.04>

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means–end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
<https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

