JURNAL INSPIRASI
https://doi.org/10.35880/inspirasi.v13i2.2327

Penerapan Prinsip Good Governance pada E-Government (Studi Kasus di Kelurahan Padasuka, Kota Cimahi) menggunakan pendekatan Rasch Model

[1]Amelia Putri Cahya Perwira, [2]Asep MIftahuddin
[1]Politeknik STIA LAN Bandung, Indonesia.
[2]Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRACT

In line with the development of the world towards digital, currently the governments of developing and developed countries must provide electronic services, namely e-Government services to meet all the needs of the community. This study aims to determine several factors in the adoption of e-Government in Indonesia, especially in Padasuka Village from the community's point of view. Based on the theory of e-Government, transparency in e-Government, and information quality, this study was conducted. The data were collected by distributing questionnaires and 55 respondents were obtained, which were then analyzed empirically using the Rasch Model to accurately measure how high the benefits of electronic services provided by Padasuka Village, Cimahi City to the community. The results of the study found that there were some respondents who gave a weak response and some others gave a strong enough response to give a positive value. So, it can be concluded that the electronic services provided by Padasuka Village are not effective enough so that they cannot provide a strong response from the community.

ABSTRAK

Penelitian ini berupaya mengungkap karakteristik yang mempengaruhi perilaku pelanggan terhadap sistem pembayaran QR Code di kalangan pengguna pembayaran QR-code di Indonesia. Berdasarkan temuan penelitian ini, pengaruh sosial, kebiasaan, dan inovasi pribadi dalam teknologi informasi semuanya berhubungan secara signifikan dengan niat perilaku untuk memanfaatkan pembayaran seluler menggunakan kode QR. Sebaliknya, ekspektasi upaya, keadaan yang memungkinkan, dan motivasi hedonis dianggap tidak penting secara statistik. Pendekatan studi yang disarankan dievaluasi secara empiris dengan menggunakan data yang diperoleh dari 100 pengguna aplikasi perbankan dan pembayaran online melalui survei online. Temuan penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembang aplikasi pembayaran seluler dan tim pemasaran pembayaran seluler dalam memahami faktor-faktor yang dapat membantu dunia usaha dan pembuat kebijakan mengembangkan strategi untuk mendorong penerapan pembayaran kode QR dan mengatasi risiko yang dirasakan konsumen dengan menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat dan mengomunikasikan langkah-langkah tersebut. kepada konsumen. Pembuat kebijakan dapat mendorong penggunaan pembayaran kode QR dengan memberikan dukungan peraturan dan meningkatkan kesadaran finansial konsumen.

HISTORI ARTIKEL
Diterima, 11 Maret 2022
Direvisi, 24 Maret 2022
Disetujui, 01 April 2022

KATA KUNCI
e-Government, electronic services, Padasuka Urban Village
e-Government, layanan elektronik, Kelurahan Padasuka

PENDAHULUAN

E-Government atau pemerintahan elektronik merupakan konsep yang mana dalam kesehariannya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Borlaug & Aanstad, 2018; Smirnova et al., 2020; Venkatraman & Alazab, 2013). Dengan menggunakan *e-Government*, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui penggunaan *platform* digital, seperti portal *website* resmi pemerintah dan aplikasi *mobile*, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan, mulai

Kontak Amelia Putri Cahya Perwira 21110127@poltek.stialanbandung.ac.id
© 2022

dari permohonan izin pembuatan surat, pembayaran pajak, hingga pendaftaran penduduk dengan lebih cepat dan efisien.

Kehadiran *e-Government* ini pun memberikan manfaat yang cukup besar dalam mengurangi praktik korupsi *(Abdulkareem & Mohd Ramli, 2022; Arwati & Latif, 2021*). Dengan mengintegrasikan sistem yang terautomatisasi, termasuk dalam pengelolaan keuangan negara dan proses pengadaan publik, *e-Government* dapat mengurangi peluang praktik korupsi (Arsalan & Latif, 2019; Rubasundram & Rasiah, 2019). Penggunaan teknologi dalam pemungutan pajak, misalnya, dapat meminimalkan interaksi langsung antara wajib pajak dengan petugas, sehingga mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan. Selain itu, melalui *e-Government*, pemerintah dapat meningkatkan transparansi dalam penggunaan anggaran, yang mana dapat memudahkan pemantauan oleh masyarakat dan mencegah terjadinya penyelewengan dana.

Pengembangan *e-Government* telah menjadi fokus utama bagi banyak negara (Xiao, 2023), khususnya bagi negara berkembang termasuk Indonesia. Di Indonesia, *e-Government* dianggap sebagai solusi yang efektif untuk meningkatkan transparansi dalam memerangi korupsi. Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan berbagai macam *e-Government,* seperti pembuatan portal *website* resmi pemerintah, aplikasi pelayanan publik, dan sistem pengadaan barang dan jasa secara elektronik. Upaya tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan akuntabilitas (Waheduzzaman & Khandaker, 2022), mendorong partisipasi masyarakat, dan memastikan penggunaan sumber daya yang efisien serta inklusif (Galushi & Malatji, 2022). Adanya perkembangan *e-Government* yang pesat, diharapkan Indonesia dapat memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik dan membawa dampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa faktor dalam pengadopsian *e-Government* di Indonesia, khususnya di Kelurahan Padasuka yang dilihat dari sudut pandang masyarakat. Untuk memenuhi tujuan tersebut, penelitian ini ditinjau dari beberapa literatur yang berkaitan serta menjadi acuan dalam penyusunannya. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada masyarakta yang bertempat tinggal di sekitar Kelurahan Padasuka, Kota Cimahi. Beberapa hal yang menjadi pembahasan dalam kuesioner tersebut meliputi penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak Keluarahan Padasuka yang cenderung terbuka tanpa ditutup-tutupi serta dapat bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berkaitan dengan kelurahan. Lalu, penggunaan aplikasi yang telah disediakan dapat dimanfaatkan baik oleh masyarakat. Terakhir, penilaian dari sisi kepuasan masyarakat terhadap aplikasi yang disediakan. Maka, penelitian ini pun bertujuan untuk mengetahui seberapa efektivitasnya aplikasi yang disediakan oleh Kelurahan Padasuka terhadap masyarakat.

TINJAUAN TEORITIS

1. Pemerintahan Elektronik atau *e-Government*

Pengembangan *e-Government* di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Borlaug & Aanstad, 2018; Smirnova et al., 2020; Venkatraman & Alazab, 2013) dengan menggunakan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Untuk mencapai tujuan tersebut, pengembangan *e-Government* difokuskan pada empat sasaran utama, yaitu:

(1) Membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan mencakup seluruh wilayah Indonesia agar dapat memuaskan masyarakat luas (Lee, 2023).
(2) Membentuk hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk mendorong

perkembangan perekonomian nasional dan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan dan persaingan dalam perdagangan internasional (Li et al., 2023).

(3) Membentuk mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara serta menyediakan fasilitas publik dan dialog bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

(4) Membentuk sistem manajemen dan proses kerja yang transparan, efisien, dan memudahkan transaksi serta pelayanan antara instansi pemerintah dengan pemerintah daerah otonom.

Terkait dengan dukungan organisasi dalam pengimplementasian *e-Government*, Zulita et al. (2018); (Rana et al., 2020) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi *e-Government* dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu (1) Sumber daya manusia, (2) Anggaran, (3) Infrastruktur, dan (4) Kepemimpinan. Maka dari itu, diharapkan pemerintah dapat memperkenalkan *e-Government* secara luas kepada masyarakat diberbagai kalangan umur untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

E-Government dapat diterapkan menggunakan berbagai cara, seperti: (1) Menyediakan sumber informasi, terkhusus informasi yang sering dicari oleh masyarakat. (2) Penyediaan mekanisme informasi yang disediakan oleh pemerintah (Matitah et al., 2021; Nugraha et al., 2022).

1. Transparansi dalam Adopsi *e-Government*

E-Government dapat meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan publik (Cifuentes-Faura, 2022). Transparansi dalam *e-Government* mengacu pada ketersediaan informasi dan prosedur yang relevan bagi masyarakat melalui e-Government (Almukhlifi et al., 2019). Hal ini memiliki peran penting bagi Indonesia dalam meningkatkan akuntabilitas organisasi publik (Abdulkareem et al., 2022) dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketersediaan informasi kepada masyarakat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari sebuah organisasi publik (Deng et al., 2018). Hal ini juga sebagai pertanda bahwa adanya partisipasi warga dalam pengambilan keputusan publik serta memperjelas arti demokrasi serta memperjelas akan kegunaan dan aksesibilitas portal data yang pemerintah sediakan. (Sheoran et al., 2023; Tejedo-Romero et al., 2022).

2. Kualitas Informasi

Informasi yang diberikan kepada penerima informasi dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi melalui berbagai cara (Choi & Wu, 2018). Lalu, adapun teori yang menyatakan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan informasi yang terkini, baik, bernilai, akurat, dan dianggap berharga oleh pengguna. Di sisi lain, Klischewski dan Scholl (2006) mengindikasikan bahwa kualitas informasi memiliki definisi yang bervariasi tergantung pada penerima informasi e-government tertentu. Bagi administrasi pemerintah, kualitas informasi dianggap sebagai informasi yang sesuai dengan standar pemerintah yang terintegrasi (Malodia et al., 2021).

Belanger dan Carter (2009) menunjukkan potensi sistem *e-Government* dalam meningkatkan transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas pemerintah, tetapi masyarakat tidak akan menggunakan layanan *e-Government* tanpa kepercayaan pada sistem tersebut. Evans dan Yen (2006) menemukan hubungan antara kualitas informasi dengan kepercayaan masyarakat terhadap sistem *e-Government*. Evans dan Yen (2006) menyatakan bahwa kepercayaan memiliki peran penting dalam implementasi sistem *e-Government*.

Kualitas informasi ini pun menjadi penilaian dalam memanajemen *e-Government* di pemerintahan. Lalu, keamanan informasi yang diberikan seterjamin apa yang mana dinilai dari

sudut pandang pengguna informasi tersebut, baik itu dari dari pegawai di sektor publik maupun masyarakat (Janita & Miranda, 2018; Nishimura et al., 2021; Qekaj-Thaçi & Thaçi, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat yang berada di sekitar Kelurahan Padasuka terhadap pelayanan *e-Government* yang diberikan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan melihat fakta-fakta di lapangan *(Hermanto & Miftahuddin, 2021; Miftahuddin et al., 2020)*. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yang mana data yang terkumpul diolah dengan pengukuran yang sesuai dengan standar yang akan diidentifikasi antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis kuantitatif. Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan *Google Formulir* yang disebarkan melalui media sosial. Kuesioner ini menggunakan Bahasa Indonesia dan cenderung berada dalam ruang lingkup lokus penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan mulai tanggal 1 Juni – 10 Juni 2023. Responden dalam penelitian ini berjumlah 55 orang dengan 20 orang terpilih sebagai sampel penelitian.

Pada Tabel 1, menampilkan profil responden yang mana berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Tabel I. Profil Responden Penelitian

Kategori	Detail	Jumlah orang	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	23,6%
	Perempuan	42	76,4%
Usia	18 – 25	39	70,9%
	26 – 35	5	9,1%
	36 – 45	2	3,6%
	46 – 55	1	1,8%
	>56 tahun	8	14,5%

Pada Tabel I tersebut, tercantum bahwa sampel didominasi oleh perempuan sebanyak 42 orang (76,4%) dan laki-laki sebanyak 13 orang (23,6%) serta mayoritas pengisi kuesioner ini berusia pada rentang 18 – 25 tahun sebanyak 39 orang (70,9%).

Pada Tabel II, menampilkan atribut dari tingkat kepuasan yang tercantum dalam kuesioner. Responden akan diberikan pilihan dan harus memilih salah satu diantaranya terhadap penilaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan *e-Government*. Skala penilaian yang digunakan yaitu skala penilaian Likert, yang mana 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Setuju (S), dan 4 = Sangat Setuju (SS).

Tabel II. Daftar Pertanyaan

Kategori	Pertanyaan	Kode
Prinsip Tata Kelola yang Baik	Pihak Kelurahan Padasuka telah memberikan informasi yang jelas dan terbuka bagi masyarakat.	Q1
	Pihak Kelurahan Padasuka tidak menutup-nutupi informasi terkait prosedur, biaya, serta tanggung jawab kepada masyarakat.	Q2

Kategori	Pertanyaan	Kode
	Kelurahan Padasuka mampu melaksanakan pertanggungjawabannya atas segala layanan elektronik yang ada.	Q3
	Kelurahan Padasuka mampu mempertanggungjawabkan informasi yang disediakan dan diberikan kepada masyarakat.	Q4
	Kelurahan Padasuka telah menciptakan suatu kegiatan atau aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	Q5
	Kelurahan Padasuka dalam melayani masyarakat dapat bertindak dengan cepat.	Q6
Penggunaan *e-Government*	Pihak Kelurahan Padasuka telah memberikan informasi yang benar bagi masyarakat.	Q7
	Pihak Kelurahan Padasuka telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam menyediakan informasi bagi masyarakat.	Q8
	Pihak Keluarahan Padasuka bertanggungjawab atas informasi yang disampaikan kepada masyarakat.	Q9
	Pihak Kelurahan Padasuka memberikan kemudahan dengan layanan elektronik yang diberikan kepada masyarakat.	Q10
	Aplikasi yang disediakan Kelurahan Padasuka mudah dipelajari oleh masyarakat di berbagai kalangan usia.	Q11
Kepuasan Pengguna	Aplikasi layanan yang disediakan Kelurahan mampu menyelesaikan kebutuhan dan permasalahan di masyarakat.	Q12
	Masyarakat puas terhadap pelayanan melalui aplikasi yang disediakan oleh Kelurahan Padasuka.	Q13
	Masyarakat puas terhadap kualitas aplikasi yang disediakan oleh Kelurahan Padasuka.	Q14
	Aplikasi layanan elektronik yang disediakan oleh Kelurahan Padasuka menyediakan fitur pendukung kritik dan saran.	Q15

Data yang dikumpulkan ini dianalisis dan dievaluasi menggunakan analisis Rasch. Metode analisis ini memungkinkan mengubah data ordinal dari kuesioner menjadi data interval. Metode ini dapat dikatakan merupakan metode yang paling tepat untuk analisis dasar dalam bidang ilmu manusia. Model Rasch didasarkan pada probabilitas yang mana memungkinkan dalam prediksinya bisa didapatkan secara akurat. Model Rasch mengubah skor item yang diukur pada Skala Peringkat Likert menjadi skala interval yang disebut sebagai “unit logaritma peluang” atau logit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Summary Statistic

Summary Statistics menampilkan informasi secara keseluruhan yang mana dalam prosesnya dibantu oleh aplikasi Winstep.

Gambar 1: Summary Statistic Measured Person

INPUT: 55 Person 15 Item REPORTED: 55 Person 15 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

SUMMARY OF 55 MEASURED Person

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD
MEAN	44.2	15.0	-.29	.74	.82	-.3	.87	-.3
S.D.	4.1	.0	2.10	.19	.62	1.3	.75	1.4
MAX.	52.0	15.0	3.28	1.00	2.42	3.2	3.09	3.7
MIN.	33.0	15.0	-4.56	.50	.03	-1.9	.02	-1.8
REAL RMSE	.81	TRUE SD	1.93	SEPARATION	2.38	Person RELIABILITY	.85	
MODEL RMSE	.76	TRUE SD	1.95	SEPARATION	2.56	Person RELIABILITY	.87	
S.E. OF Person MEAN = .29								

Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa Person Measure = -0.29 logit yang menunjukkan nilai rata-rata responden dalam instrumen tingkat kepuasan terhadap layanan elektronik yang diberikan oleh Kelurahan Padasuka. Nilai rata-rata yang lebih tinggi dari logit 0.0 menunjukkan bahwa kecenderungan responden menjawab setuju dalam setiap pernyataan. Namun, pada kasus ini, responden cenderung kurang setuju atas pernyataan yang diajukan. Reabilitas person menunjukkan nilai logit 0.85, yang mana dapat disimpulkan bahwa konsistensi jawaban responden terhadap tiap-tiap item pernyataan dinilai baik. Lalu, nilai INFIT MNSQ dan OUTFIT MNSQ secara berurutan menunjukkan 0.82 dan 0.87. Hal ini berimplikasi pada pengukuran dalam kondisi cukup baik.

Gambar 2: Summary Statistics Measured Item

SUMMARY OF 15 MEASURED Item

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD
MEAN	162.1	55.0	.00	.35	.97	-.3	.87	-.5
S.D.	5.7	.0	.71	.00	.44	1.7	.50	1.4
MAX.	172.0	55.0	1.61	.35	2.12	3.8	2.08	2.5
MIN.	149.0	55.0	-1.20	.34	.52	-2.5	.39	-2.4
REAL RMSE	.38	TRUE SD	.60	SEPARATION	1.58	Item RELIABILITY	.71	
MODEL RMSE	.35	TRUE SD	.62	SEPARATION	1.76	Item RELIABILITY	.76	
S.E. OF Item MEAN = .19								

UMEAN=.0000 USCALE=1.0000
Item RAW SCORE-TO-MEASURE CORRELATION = -1.00
825 DATA POINTS. LOG-LIKELIHOOD CHI-SQUARE: 774.93 with 753 d.f. p=.2820
Global Root-Mean-Square Residual (excluding extreme scores): .3791

Pada Gambar 2 menunjukkan Item Measured = +0.00. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas item yang dibuat pada istrumen tingkat kepuasan terhadap layanan elektronik yang diberikan oleh Kelurahan Padasuka dengan melihat Item Reabilitas = +0.71 dapat dikatakan cukup baik.

Gambar 3: Cronbach Alpha

SUMMARY OF 55 MEASURED Person

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD
MEAN	44.2	15.0	-.29	.74	.82	-.3	.87	-.3
S.D.	4.1	.0	2.10	.19	.62	1.3	.75	1.4
MAX.	52.0	15.0	3.28	1.00	2.42	3.2	3.09	3.7
MIN.	33.0	15.0	-4.56	.50	.03	-1.9	.02	-1.8

REAL RMSE	.81	TRUE SD	1.93	SEPARATION	2.38	Person RELIABILITY .85
MODEL RMSE	.76	TRUE SD	1.95	SEPARATION	2.56	Person RELIABILITY .87
S.E. OF Person MEAN = .29						

Person RAW SCORE-TO-MEASURE CORRELATION = .98

CRONBACH ALPHA (KR-20) Person RAW SCORE "TEST" RELIABILITY = .86

Pada Gambar 3 menunjukkan nilai Cronbach Alpha yang mana digunakan untuk mengukur reliabilitas antara person dan item. Dalam penelitian ini, Cronbach Alpha yang didapat yaitu 0.86 yang mana menunjukkan bahwa interaksi yang terjadi sangat besar dalam proses pengukurannya. Namun, jika dilihat dari masing-masing nilai person reliability dan item reliability yang mana menunjukkan angka secara berurutan 0.85 dan 0.71 dapat disimpulkan bahwa konsistensi jawaban dari responden baik, tetapi kualitas item dalam instrumennya hanya menunjukkan cukup.

b) Rating Scale

Analisis menggunakan Rasch Model memberikan proses verifikasi untuk asumsi pemeringkatan yang diberikan dalam instrumen. Terdapat lima pilihan dalam instrumen kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik yang diberikan oleh Kelurahan Padasuka dalam bentuk pemeringkatan Likert untuk setiap itemnya.

Gambar 4: Rating Scale

SUMMARY OF CATEGORY STRUCTURE. Model="R"

CATEGORY LABEL	OBSERVED SCORE	COUNT	%	OBSVD AVRGE	SAMPLE EXPECT	INFIT MNSQ	OUTFIT MNSQ	ANDRICH THRESHOLD	CATEGORY MEASURE	
1	1	4	0	-4.88	-4.45	.81	.74	NONE	(-8.22)	1
2	2	107	13	-3.09	-3.08	.98	.80	-7.10	-5.32	2
3	3	643	78	-.08	-.09	.92	.94	-3.55	-.01	3
4	4	70	8	2.36	2.35	1.00	.84	3.54	5.32	4
5	5	1	0	1.54*	3.28	1.48	2.84	7.11	(8.23)	5

OBSERVED AVERAGE is mean of measures in category. It is not a parameter estimate.

Pada Gambar 4 menunjukkan rata-rata pegamatan dimulai dari logit -4.88 untuk pilihan skor 1 (Sangat Tidak Setuju), skor 2 (Tidak Setuju) dengan logit -3.09, skor 3 (Setuju)

dengan logit -0.08, dan skor 4 (Sangat Setuju) dengan logit +2.36. hal ini menunjukkan bahwa pilihan yang diberikan valid bagi responden, karena instrumen yang digunakan dapat dikatakan telah memenuhi beberapa syarat untuk melakukan pengukuran lebih lanjut.

c) Unidimensionality

Instrumen ini dianggap sebagai ukuran yang sangat penting untuk mengevaluasi intrumen yang dikembangkan dan mampu untuk mengukur sejauh mana keragaman instrumen harus diukur.

Gambar 5: Unidimensionalitas

INPUT: 55 Person 15 Item REPORTED: 55 Person 15 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

Table of STANDARDIZED RESIDUAL variance (in Eigenvalue units)

		-- Empirical --		Modeled
Total raw variance in observations	=	90.3 100.0%		100.0%
Raw variance explained by measures	=	35.3 39.1%		37.4%
Raw variance explained by persons	=	29.9 33.1%		31.6%
Raw Variance explained by items	=	5.5 6.1%		5.8%
Raw unexplained variance (total)	=	55.0 60.9%	100.0%	62.6%
Unexplned variance in 1st contrast	=	18.6 20.6%	33.8%	
Unexplned variance in 2nd contrast	=	7.1 7.8%	12.8%	
Unexplned variance in 3rd contrast	=	5.5 6.1%	10.1%	
Unexplned variance in 4th contrast	=	4.9 5.4%	8.8%	
Unexplned variance in 5th contrast	=	4.0 4.5%	7.3%	

Pada Gambar 5 menunjukkan pengukuran varian mentah-nya yaitu 39.1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai unidimensionalitas yang dimiliki lebih baik. Sebab persyaratan unidimensionalitas ini minimumnya sebesar 20% telah terpenuhi, bahkan jika lebih dari 40% maka hasil yang didapatkan yaitu lebih baik.

d) Person Measure

Gambar 6: Person Measure

INPUT: 55 Person 15 Item REPORTED: 55 Person 15 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

Person: REAL SEP.: 2.38 REL.: .85 ... Item: REAL SEP.: 1.58 REL.: .71

Person STATISTICS: MEASURE ORDER

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD	PT-MEASURE CORR.	PT-MEASURE EXP.	EXACT MATCH OBS%	EXACT MATCH EXP%	Person
32	52	15	3.28	.52	1.48	1.7	1.64	1.9	.13	.31	60.0	60.5	32L
9	51	15	3.01	.53	.91	-.3	.84	-.4	.34	.29	73.3	62.7	09P
21	51	15	3.01	.53	.80	-.7	.74	-.8	.48	.29	73.3	62.7	21L
33	51	15	3.01	.53	1.46	1.6	2.09	2.7	.29	.29	46.7	62.7	33L
19	50	15	2.72	.55	1.12	.5	1.56	1.4	-.12	.28	73.3	68.2	19P
34	50	15	2.72	.55	2.16	3.2	3.01	3.7	.15	.28	46.7	68.2	34P
2	48	15	2.02	.64	.99	.1	.91	.0	.16	.23	80.0	79.4	02P
4	48	15	2.02	.64	.94	.0	.82	-.2	.25	.23	80.0	79.4	04P
31	48	15	2.02	.64	2.42	2.6	3.09	2.7	.42	.23	53.3	79.4	31P
49	48	15	2.02	.64	1.06	.3	1.04	.3	.05	.23	80.0	79.4	49L
1	47	15	1.56	.73	2.06	1.7	2.24	1.6	-.01	.20	93.3	85.3	01P
3	47	15	1.56	.73	.95	.1	.91	.1	.09	.20	86.7	85.3	03P
42	47	15	1.56	.73	.95	.1	.91	.1	.09	.20	86.7	85.3	42L
43	47	15	1.56	.73	.95	.1	.91	.1	.09	.20	86.7	85.3	43L
52	47	15	1.56	.73	1.08	.3	1.68	1.1	-.32	.20	86.7	85.3	52P
11	46	15	.93	.87	1.92	1.2	2.04	1.3	.60	.18	80.0	90.6	11P
28	46	15	.93	.87	.55	-.5	.31	-.9	.45	.18	93.3	90.6	28P
29	46	15	.93	.87	.90	.1	1.16	.5	-.61	.18	93.3	90.6	29P
45	46	15	.93	.87	.71	-.2	.65	-.2	.13	.18	93.3	90.6	45L
55	46	15	.93	.87	.73	-.1	.71	-.1	.09	.18	93.3	90.6	55P
6	45	15	.03	1.00	.03	-1.9	.02	-1.8	.00	.18	100.0	93.1	06P
12	45	15	.03	1.00	.03	-1.9	.02	-1.8	.00	.18	100.0	93.1	12P
13	45	15	.03	1.00	.03	-1.9	.02	-1.8	.00	.18	100.0	93.1	13P
15	45	15	.03	1.00	.03	-1.9	.02	-1.8	.00	.18	100.0	93.1	15P
17	45	15	.03	1.00	.03	-1.9	.02	-1.8	.00	.18	100.0	93.1	17P

Pada Gambar 6 menunjukkan bahwa di sana tercantum informasi tentang logit masing-masing dari responden dengan nilai logit person responden tertinggi yaitu 32L dengan nilai logit sebesar +3.28 dan responden lainnya menunjukkan bahwa responden memiliki kepuasan yang cenderung tinggi terhadap penggunaan layanan elektronik yang diberikan oleh Kelurahan Padasuka dibandingkan dengan responden lainnya.

e) **Item Measure**

Gambar 7: Item Measure

INPUT: 55 Person 15 Item REPORTED: 55 Person 15 Item 5 CATS WINSTEPS 3.73

Person: REAL SEP.: 2.38 REL.: .85 ... Item: REAL SEP.: 1.58 REL.: .71

Item STATISTICS: MEASURE ORDER

ENTRY NUMBER	TOTAL SCORE	TOTAL COUNT	MEASURE	MODEL S.E.	INFIT MNSQ	INFIT ZSTD	OUTFIT MNSQ	OUTFIT ZSTD	PT-MEASURE CORR.	PT-MEASURE EXP.	EXACT MATCH OBS%	EXACT MATCH EXP%	Item
11	149	55	1.61	.34	1.57	2.0	2.08	2.5	.63	.65	72.7	81.3	Q11
14	151	55	1.38	.35	.75	-1.0	.92	-.1	.71	.64	87.3	81.2	Q14
13	157	55	.64	.35	.92	-.3	.61	-1.1	.75	.59	72.7	80.9	Q13
6	161	55	.14	.35	1.60	2.3	1.21	.7	.58	.56	74.5	80.8	Q6
3	162	55	.02	.35	.73	-1.2	.60	-1.1	.56	.55	87.3	80.7	Q3
10	162	55	.02	.35	2.12	3.8	1.90	2.1	.53	.55	67.3	80.7	Q10
15	162	55	.02	.35	1.08	.4	.78	-.5	.38	.55	76.4	80.7	Q15
8	163	55	-.11	.35	.65	-1.7	.46	-1.8	.55	.55	83.6	80.6	Q8
1	164	55	-.23	.35	.68	-1.5	.60	-1.2	.48	.55	87.3	80.3	Q1
5	165	55	-.36	.35	.73	-1.2	.62	-1.1	.59	.54	85.5	80.3	Q5
12	165	55	-.36	.35	1.14	.7	1.16	.6	.66	.54	74.5	80.3	Q12
2	166	55	-.48	.35	.66	-1.6	.48	-1.7	.58	.54	89.1	80.0	Q2
4	166	55	-.48	.35	.65	-1.6	.43	-2.0	.51	.54	81.8	80.0	Q4
9	167	55	-.60	.35	.79	-.9	.75	-.7	.56	.54	87.3	80.2	Q9
7	172	55	-1.20	.34	.52	-2.5	.39	-2.4	.48	.55	94.5	80.0	Q7
MEAN	162.1	55.0	.00	.35	.97	-.3	.87	-.5			81.5	80.5	
S.D.	5.7	.0	.71	.00	.44	1.7	.50	1.4			7.6	.4	

Pada Gambar 7 memberikan informasi terkait item yang mana untuk Q11 dengan nilai logit +1.61. nilai logit tersebut menunjukkan bahwa item ini merupakan pernyataan yang paling sulit untuk disetujui oleh responden. Pernyataan yang bersimbol Q11 ini berkaitan dengan aplikasi atau layanan elektronik yang disediakan mudah untuk dipelajari oleh masyarakat dari berbagai kalangan usia. Sedangkan untuk Q7 dengan nilai logit -1.20 yang menunjukkan bahwa item yang paling mudah untuk disetujui pernyataannya oleh responden. Pernyataan yang bersimbol Q7 tersebut berkaitan dengan Kelurahan Padasuka telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam menyediakan informasi bagi masyarakat.

PENUTUP

Dalam penelitian ini, sebagian besar pembahasan membahas terkait “Kepuasan masyarakat terhadap layanan elektronik yang diberikan oleh Kelurahan Padasuka, Kota Cimahi”. Penggunaan Rasch Model sebagai model pengukuran, dapat dinyatakan bahwa masih banyak responden yang merasa bahwa layanan elektronik yang diberikan oleh Kelurahan Padasuka ini masih kurang baik dan beberapa lainnya menganggap bahwa layanan elektronik tersebut sangat baik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kehadiran layanan elektronik ini belum berfungsi dengan cukup baik dengan alasan keterbatasan dari usia masyarakat dalam mempelajari layanan elektronik atau *e-Government* tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak Kelurahan Padasuka dalam menyediakan *e-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, *36*(1), 39–50. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007

Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, *154*. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973

Sabani, A. (2020). Investigating the influence of transparency on the adoption of e-Government in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, *12*(2), 236–255. https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0046

Kanaan, A., Al-Hawamleh, A., Abulfaraj, A., Al-Kaseasbeh, H. M., & Alorfi, A. H. (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, *7*(1), 185–198. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004

Rokhman, A., Handoko, W., Tobirin, T., Antono, A., Kurniasih, D., & Sulaiman, A. I. (2023). The effects of e-government, e-billing and e-filing on taxpayer compliance: A case of taxpayers in Indonesia. *International Journal of Data and Network Science*, *7*(1), 49–56. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.12.007

Abdulkareem, A. K., Abdulkareem, Z. J., Ishola, A. A., Bello, M. L., & Oladimeji, K. A. (2022). The influence of openness of public organizations and social media use on e-participation: the mediating effect of trust in e-government. *International Review of Public Administration*, *27*(4), 281–296. https://doi.org/10.1080/12294659.2022.2136054

Abdulkareem, A. K., & Mohd Ramli, R. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *16*(1), 1–17. https://doi.org/10.1108/TG-01-2021-0001

Arsalan, S., & Latif, D. V. (2019). Public satisfaction on transparency of e-government information in Bandung city to prevent corruption. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, *6*(8), 1–10. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85073166989&partnerID=40&md5=4d0cc904c5e38261bde36b1f195f7ce3

Arwati, D., & Latif, D. V. (2021). To Investigate the Relationship Between Financial Transparency and Accountability Based on Students Perceptions in Implementation of E Government: A Study on Bandung City, Indonesia. *Review of International Geographical Education Online*, *11*(1), 547–551. https://doi.org/10.33403/rigeo.800590

Borlaug, S. B., & Aanstad, S. (2018). The knowledge triangle in the healthcare sector - The case of three medical faculties in Norway. *Foresight and STI Governance*, *12*(1), 80–87. https://doi.org/10.17323/2500-2597.2018.1.80.87

Choi, S. H., & Wu, H. C. (2018). Tourism communicative actions of sojourners and information recipients. *Journal of Destination Marketing and Management*, *9*, 279–287. https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.02.005

Cifuentes-Faura, J. (2022). The impact of e-government on transparency in the European Union: A multivariate analysis. *Electronic Government*, *18*(1), 105–118. https://doi.org/10.1504/EG.2022.119610

Galushi, L. T., & Malatji, T. L. (2022). Digital Public Administration and Inclusive Governance at the South African Local Government, in Depth Analysis of E-Government and Service

Delivery in Musina Local Municipality. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, *11*(6), 116–126. https://doi.org/10.36941/ajis-2022-0154

Hermanto, B., & Miftahuddin, A. (2021). Tourism experience in Indonesia: A new approach using the rasch model scale. *Geojournal of Tourism and Geosites*, *38*(4), 1051–1056. https://doi.org/10.30892/GTG.38409-743

Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, *35*(2), 457–469. https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004

Lee, S. (2023). The Acceptance Model of Smart City Service: Focused on Seoul. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(3). https://doi.org/10.3390/su15032695

Li, E., Chen, Q., Zhang, X., & Zhang, C. (2023). Digital Government Development, Local Governments' Attention Distribution and Enterprise Total Factor Productivity: Evidence from China. *Sustainability (Switzerland)*, *15*(3). https://doi.org/10.3390/su15032472

Matitah, M., Arifin, S., Sumarto, S., & Widiyanto, W. (2021). CONFRONTING E-GOVERNMENT ADOPTION IN INDONESIAN LOCAL GOVERNMENT. *Journal of Indonesian Legal Studies*, *6*(2), 279–306. https://doi.org/10.15294/jils.v6i2.47795

Miftahuddin, A., Hermanto, B., Raharja, S. J., & Chan, A. (2020). City brand attractiveness on tourism using rasch model approach. *International Journal of Supply Chain Management*, *9*(2), 150–156. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085379587&partnerID=40&md5=6559f1383021d7fe2fd21f5f1afaaa79

Nishimura, A. Z. F. C., Au-Yong-Oliveira, M., & Walter, C. E. (2021). An evaluation of e-government in Portugal from the perspective of the users. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, *2021*(E41), 585–603. https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85105490696&partnerID=40&md5=f189ab1646d813e76a5760ecb0f8f84a

Nugraha, J. T., Achmad, T., Warsono, H., & Yuniningsih, T. (2022). UNDERSTANDING INFORMATION TECHNOLOGY CULTURE IN DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICES. *Journal of Governance and Regulation*, *11*(2), 62–79. https://doi.org/10.22495/jgrv11i2art6

Qekaj-Thaçi, A., & Thaçi, L. (2023). The Quality of E-Government Management, Information Security and Quality. *Emerging Science Journal*, *7*(1), 228–244. https://doi.org/10.28991/ESJ-2023-07-01-016

Rana, S., Bhaskar, P., & Bhaskar, P. (2020). Enablers and barriers to e-government adoption: An analysis of the employee perspective. *International Journal of Information Systems and Change Management*, *12*(2), 165–189. https://doi.org/10.1504/IJISCM.2020.115834

Rubasundram, G. A., & Rasiah, R. (2019). Corruption and good governance: An analysis of ASEAN's E-governance experience. *Journal of Southeast Asian Economies*, *36*(1), 57–70. https://doi.org/10.1355/ae36-1f

Sheoran, S., Mohanasundaram, S., Kasilingam, R., & Vij, S. (2023). Usability and Accessibility of Open Government Data Portals of Countries Worldwide: An Application of TOPSIS and Entropy Weight Method. *International Journal of Electronic Government Research*, *19*(1). https://doi.org/10.4018/IJEGR.322307

Smirnova, Z. V, Vaganova, O. I., Gruzdeva, M. L., Golubeva, O. V, & Kutepov, M. M. (2020). Social and Economic Efficiency and Quality of Providing Services to the Population in the Form of Service Activities. In *Lecture Notes in Networks and Systems* (Vol. 73, pp. 1029–1039). https://doi.org/10.1007/978-3-030-15160-7_103

Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis

through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, *70*. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978

Venkatraman, S., & Alazab, M. (2013). Quality approaches for performance measurement in Jordanian E-government services. In *IT in the Public Sphere: Applications in Administration, Government, Politics, and Planning* (pp. 99–119). https://doi.org/10.4018/978-1-4666-4719-0.ch006

Waheduzzaman, W., & Khandaker, S. (2022). E-participation for combating corruption, increasing voice and accountability, and developing government effectiveness: A cross-country data analysis. *Australian Journal of Public Administration*, *81*(4), 549–568. https://doi.org/10.1111/1467-8500.12544

Xiao, L. (2023). Study on Evaluation of Development of Guilin E-Government Based on E-Government Development Index. *Journal of Information and Knowledge Management*, *22*(2). https://doi.org/10.1142/S0219649222500770