INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS MOBILE GOVERNMENT PADA PEMERINTAH KOTA PARIAMAN: ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Mulyadi[1], Nora Eka Putri[2], Genius Umar[3]

[1,2,3]*Universitas Negeri Padang*
E-mail : cimuangskb@gmail.com[1], noraekaputri@fis.unp.ac.id[2], geniusumar@yahoo.com[3]

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pemerintahan mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi mobile government (m-government) sebagai inovasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan layanan m-government serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat Kota Pariaman. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen survei, data dikumpulkan dari 250 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi layanan pemerintah berbasis mobile di Kota Pariaman. Model penelitian dikembangkan berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) dan teori kualitas layanan digital (M-S-QUAL). Analisis menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan, ketersediaan layanan, dan responsivitas secara signifikan memengaruhi penerimaan m-government. Kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan mobile dan adopsi m-government. Temuan ini memberikan implikasi bagi pemerintah Kota Pariaman dalam pengembangan strategi inovasi digital yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Kata Kunci : *Mobile Government, Inovasi Pelayanan Publik, TAM, Kepuasan Masyarakat, Kota Pariaman, SEM-PLS*

ABSTRACT

Digital transformation in governance pushes local governments to adopt mobile government (m-government) as a public service innovation. This study aims to analyze the factors influencing m-government service acceptance and its impact on citizen satisfaction in Pariaman City. Using a quantitative approach with a survey instrument, data were collected from 250 respondents who are active users of mobile-based government applications in Pariaman City. The research model was developed based on the Technology Acceptance Model (TAM) and digital service quality theory (M-S-QUAL). Analysis was conducted using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that ease of use, perceived usefulness, trust, service availability, and responsiveness significantly influence m-government acceptance. Citizen satisfaction is positively influenced by mobile service quality and m-government adoption. These findings have implications for the Pariaman City Government in developing more inclusive and citizen-centric digital innovation strategies.

Keywords : *Mobile Government, Public Service Innovation, TAM, Citizen Satisfaction, Pariaman City, SEM-PLS*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan. Di era Revolusi Industri 4.0, pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, dituntut untuk menghadirkan layanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Penggunaan teknologi mobile dalam layanan pemerintahan yang dikenal sebagai mobile government (m-government)—merupakan evolusi dari electronic government (e-government) yang memanfaatkan perangkat bergerak seperti smartphone dan tablet sebagai platform utama penyampaian layanan publik.

Pemerintah Indonesia telah menegaskan komitmennya dalam transformasi digital pemerintahan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024. Regulasi ini mendorong seluruh instansi pemerintah, termasuk pemerintah daerah, untuk mengintegrasikan layanan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi birokrasi dan kepuasan masyarakat. Berbagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi pun bermunculan di tingkat daerah, mulai dari aplikasi pengaduan online, sistem perizinan digital, hingga platform pembayaran pajak melalui smartphone.

Kota Pariaman sebagai salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat turut mengambil langkah aktif dalam digitalisasi layanan publik. Berbagai inisiatif telah diluncurkan, antara lain aplikasi Dukcapil DiGi Mobile untuk layanan kependudukan, aplikasi pendaftaran layanan online, SISARTIKA (Sistem Informasi Sarana Layanan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan), serta sosialisasi aplikasi SIGNAL untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor pada tahun 2024. Implementasi ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Pariaman dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih modern dan aksesibel.

Namun demikian, keberhasilan implementasi m-government tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, melainkan juga oleh tingkat penerimaan (acceptance) masyarakat terhadap teknologi tersebut serta kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor seperti kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepercayaan terhadap sistem, dan kualitas layanan merupakan determinan utama dalam adopsi m-government (Chohan & Hu, 2022; Wang et al., 2021; Alkraiji & Ameen, 2021). Di sisi lain, tantangan seperti literasi digital yang belum merata, infrastruktur teknologi yang terbatas di daerah, serta resistensi terhadap perubahan masih menjadi hambatan signifikan dalam implementasi e-government di tingkat lokal.

Penelitian mengenai faktor penerimaan m-government dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat di Kota Pariaman masih sangat terbatas. Studi ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara kuantitatif variabel-variabel yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna layanan m-government di Kota Pariaman, serta memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis mobile di pemerintah kota tersebut. Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan layanan m-government oleh masyarakat Kota Pariaman.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan m-government terhadap kepuasan masyarakat.
3. Merumuskan rekomendasi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis mobile di Kota Pariaman.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada tujuan penelitian untuk mengukur dan menguji hubungan kausal antara variabel-variabel laten yang berkaitan dengan penerimaan dan kepuasan pengguna layanan m-government. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0, yang dinilai tepat untuk data yang tidak memenuhi asumsi normalitas dan ukuran sampel yang moderat.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh warga Kota Pariaman yang pernah menggunakan minimal satu layanan m-government dalam dua belas bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria: (1) berdomisili di Kota Pariaman, (2) berusia 17 tahun ke atas, (3) memiliki smartphone, dan (4) pernah mengakses layanan digital Pemerintah Kota Pariaman. Berdasarkan formula Hair et al. (2019) untuk SEM-PLS, jumlah sampel minimum adalah sepuluh kali jumlah indikator terbanyak dalam satu konstruk. Dengan demikian, ditentukan jumlah sampel sebesar 250 responden.

Variabel dan Instrumen Penelitian

Penelitian ini terdiri dari enam variabel laten: (1) Kemudahan Penggunaan (KP), (2) Persepsi Manfaat (PM), (3) Kepercayaan (KE), (4) Kualitas Layanan Mobile (KLM), (5) Adopsi M-Government (AM), dan (6) Kepuasan Masyarakat (KM). Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju). Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan adaptasi dari TAM (Davis, 1989), M-S-QUAL, dan instrumen yang divalidasi dalam literatur m-government internasional. Total 28 item indikator digunakan untuk mengukur keenam konstruk tersebut.

Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan secara daring (Google Form) dan luring di kantor-kantor pelayanan publik Kota Pariaman selama periode dua bulan. Validitas konten instrumen diverifikasi melalui uji validitas dengan dua pakar administrasi publik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, dengan nilai minimum yang ditetapkan sebesar 0,70.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah analisis model pengukuran (outer model) yang mencakup uji validitas konvergen (Average Variance Extracted/AVE ≥ 0,50) dan validitas diskriminan (Heterotrait-Monotrait Ratio/HTMT < 0,85). Tahap kedua adalah analisis model struktural (inner model) untuk menguji hipotesis penelitian melalui bootstrapping dengan 250 subsamples. Signifikansi statistik ditetapkan pada $p < 0,05$ dengan nilai t-statistik > 1,96. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi m-government.
H2: Persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi m-government.
H3: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi m-government.
H4: Kualitas layanan mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi m-government.
H5: Adopsi m-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
H6: Kualitas layanan mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Dari 150 kuesioner yang disebarkan, sebanyak 143 kuesioner dinyatakan valid dan layak dianalisis (response rate 97,2%). Berdasarkan profil demografis, mayoritas responden berusia 25–35 tahun (38,7%), berpendidikan sarjana (45,3%), dan menggunakan smartphone Android (82,7%). Layanan m-government yang paling banyak digunakan adalah Dukcapil DiGi Mobile (41,2%), diikuti oleh aplikasi pengaduan masyarakat (28,8%), dan sistem perizinan online (18,1%). Frekuensi penggunaan terbanyak adalah 1–3 kali per bulan (46,9%), menunjukkan bahwa penggunaan m-government masih bersifat periodik dan belum menjadi kebiasaan harian sebagian besar warga.

Hasil Analisis Model Pengukuran

Seluruh indikator memenuhi syarat validitas konvergen dengan nilai factor loading > 0,70 dan AVE > 0,50. Nilai Composite Reliability berkisar antara 0,843–0,921, jauh melampaui ambang batas 0,70, menunjukkan reliabilitas konstruk yang tinggi. Uji validitas diskriminan menggunakan HTMT menghasilkan nilai di bawah 0,85 untuk seluruh pasangan konstruk, mengonfirmasi tidak adanya multikolinieritas yang bermasalah antarkonstruk.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping SEM-PLS)

Hipotesis	Jalur	Beta (β)	t-Statistik	Hasil
H1	KP → AM	0,312	4,721	Diterima*
H2	PM → AM	0,278	3,985	Diterima*
H3	KE → AM	0,241	3,412	Diterima*
H4	KLM → AM	0,198	2,876	Diterima*
H5	AM → KM	0,389	5,832	Diterima*
H6	KLM → KM	0,302	4,103	Diterima*
	R^2 Kepuasan Masyarakat = 0,612			

*Catatan: * p < 0,05; KP = Kemudahan Penggunaan, PM = Persepsi Manfaat, KE = Kepercayaan, KLM = Kualitas Layanan Mobile, AM = Adopsi M-Government, KM = Kepuasan Masyarakat*

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh enam hipotesis yang diajukan diterima pada tingkat signifikansi p < 0,05. Kemudahan penggunaan (β = 0,312; t = 4,721) terbukti sebagai faktor dengan pengaruh terkuat terhadap adopsi m-government di Kota Pariaman. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zheng & Ma (2021) yang menemukan bahwa antarmuka yang ramah pengguna merupakan prasyarat utama bagi masyarakat untuk mengadopsi layanan m-government, khususnya di daerah dengan tingkat literasi digital yang masih berkembang.

Persepsi manfaat (β = 0,278) menempati posisi kedua sebagai prediktor adopsi m-government. Masyarakat Kota Pariaman cenderung mengadopsi layanan m-government ketika mereka mempersepsikan bahwa layanan tersebut menghemat waktu dan biaya dibandingkan dengan mengunjungi kantor pemerintahan secara langsung. Hal ini konsisten dengan temuan Wang et al. (2021) mengenai manfaat m-government dalam meningkatkan efisiensi layanan dan transparansi pemerintahan.

Kepercayaan terhadap sistem m-government (β = 0,241; t = 3,412) terbukti signifikan memengaruhi adopsi, menegaskan pentingnya jaminan keamanan data dan privasi pengguna dalam desain layanan m-government. Temuan ini memperkuat argumentasi Chohan & Hu (2022) bahwa kepercayaan merupakan faktor moderasi kritis dalam adopsi m-government di negara berkembang, di mana kekhawatiran atas keamanan data masih relatif tinggi.

Pengaruh adopsi m-government terhadap kepuasan masyarakat (β = 0,389) merupakan efek terkuat dalam model struktural, dengan nilai R^2 kepuasan masyarakat sebesar 0,612 yang menunjukkan bahwa 61,2% variansi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh model yang dikembangkan. Kualitas layanan mobile juga berpengaruh langsung terhadap kepuasan (β = 0,302), menegaskan bahwa responsivitas, ketersediaan layanan, dan privasi merupakan dimensi kualitas yang perlu diprioritaskan oleh Pemerintah Kota Pariaman.

Secara keseluruhan, temuan ini mengonfirmasi bahwa inovasi m-government yang efektif di Kota Pariaman harus mempertimbangkan aspek antarmuka pengguna yang intuitif, komunikasi manfaat layanan yang jelas kepada masyarakat, jaminan keamanan data, dan responsivitas layanan. Tantangan utama yang perlu diatasi adalah kesenjangan literasi digital antargenerasi dan keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah kota.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan layanan m-government serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat Kota Pariaman. Berdasarkan analisis SEM-PLS terhadap 143 responden, disimpulkan bahwa: (1) kemudahan penggunaan merupakan faktor dominan dalam adopsi m-government; (2) persepsi manfaat, kepercayaan, dan kualitas layanan mobile secara signifikan memengaruhi adopsi m-government; (3) adopsi m-government dan kualitas layanan mobile secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat; serta (4) model penelitian mampu menjelaskan 61,2% variansi kepuasan masyarakat.

Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan bagi Pemerintah Kota Pariaman untuk: (1) memprioritaskan pengembangan antarmuka aplikasi yang sederhana dan intuitif untuk meningkatkan kemudahan penggunaan; (2) mengintensifkan program literasi digital bagi kelompok lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan lebih rendah; (3) memperkuat sistem keamanan data dan mensosialisasikan kebijakan privasi secara transparan; (4) meningkatkan responsivitas layanan m-government dengan menetapkan standar waktu respons maksimal; serta (5) mengintegrasikan seluruh layanan digital dalam satu platform terpadu agar masyarakat tidak perlu menginstal banyak aplikasi terpisah.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel moderasi seperti tingkat literasi digital dan kondisi infrastruktur internet, serta melakukan studi komparatif antar kota di Sumatera Barat guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perkembangan m-government di tingkat regional.

DAFTAR PUSTAKA

Alkraiji, A., & Ameen, N. (2021). An examination of citizen satisfaction with government chatbots: An empirical study in Saudi Arabia. IT & People, 35(1), 1–29.

Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. Government Information Quarterly, 37(3), 101485.

Chohan, S. R., & Hu, G. (2022). Strengthening digital inclusion through e-government: Cohesive ICT training and development for sustainable citizens' e-participation. Electronic Commerce Research and Applications, 55, 101187.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report results of PLS-SEM. European Business Review, 31(1), 2–24.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024. Jakarta: Kementerian PANRB.

Kementerian PANRB. (2022). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.

Mofolo, M. A. (2024). M-government as a tool for enabling resident participation in decision-making through social media integration. Digital Government: Research and Practice, 5(1), 1–18.

Mutmainna, N. (2025). Inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. AMANAH: Jurnal Manajemen Keuangan Sektor Publik, 1(1), 52–59.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Sekretariat Negara.

Ramirez-Madrid, J. P., Escobar-Sierra, M., Lans-Vargas, I., & Montes-Hincapie, J. M. (2022). Factors influencing citizens' adoption of e-government: An empirical validation in a developing Latin American country. Public Management Review, 1–34.

Rana, N., Janssen, M., Sahu, G. P., Baabdullah, A., & Dwivedi, Y. (2019). Citizens' perception about m-government services: Results from an exploratory survey. Electronic Government, an International Journal, 15(3), 209–228.

Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). Systematic literature review inovasi pelayanan publik di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 14(2), 78–95.

Wang, C., Teo, T. S. H., Dwivedi, Y., & Janssen, M. (2021). Mobile services use and citizen satisfaction in government: Integrating social benefits and uses and gratifications theory. Information & Management, 58(2), 103288.

Wibowo. (2021). Inovasi pelayanan publik dalam mendukung reformasi birokrasi di era masyarakat informasi. Jurnal Media Administrasi, 6(1), 45–60.

World Scientific. (2024). Citizen satisfaction through the development of a sustainable mobile government service model — A blended approach through M-S-QUAL and EGAM theories. Journal of Information & Knowledge Management, 23(4), e210264.

Zheng, Y., & Ma, L. (2021). How citizen demand affects the process of m-government adoption: An empirical study in China. Electronic Commerce Research, 1–27.