

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN SISTEM ELEKTRONIK MANAJEMEN HUBUNGAN PENGGUNA: PERAN MEDIASI KEPUASAN PUBLIK PADA OPD KABUPATEN WAKATOBI**

**Juhardin. A.**

[anamoane35@gmail.com](mailto:anamoane35@gmail.com)

Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Halu Oleo

**La Hatani**

[lahatani@uho.ac.id](mailto:lahatani@uho.ac.id)

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

**Sinarwaty**

[sinarwatvsunarjo78@gmail.com](mailto:sinarwatvsunarjo78@gmail.com)

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

**Info Jurnal**

**Sejarah Artikel:**

Diterima

24 – 09 – 2021

Disetujui

30 – 09 – 2021

Dipublikasikan

07 – 10 - 2021

**Keywords:**

*Public Satisfaction;*

*Service Quality;*

*Success of e-MHP*

*System.*

**Klasifikasi JEL:**

L84, L88

**Abstract**

*The purpose of this research is to examine and explain the effect of service quality on the success of the e-MHP system through the mediating role of public satisfaction in the OPD of Wakatobi Regency. The study design is based on a quantitative approach with a cross-sectional survey data collection method. Data collection is done online using an instrument in the form of a questionnaire via the <https://docs.google.com/forms/dz> page. The population of this study were all employees of the OPD of Wakatobi Regency as many as 40 people who served as operators of the electronic service system. The analytical tool used in testing the hypothesis is Partial Least Square (PLS).*

*The results showed that service quality had a positive and significant effect on public satisfaction and the success of the e-MHP system. Then public satisfaction has a positive and significant effect on the success of the e-MHP system. Finally, the results of the study prove that public satisfaction acts as a partial mediation of the effect of service quality on the success of the e-MHP system. This means that the increasing implementation of service quality can make a significant contribution to increasing public satisfaction and the success of the e-MHP system. Finally, good service quality can also make a significant contribution to increasing the success of the e-MHP system at the Wakatobi District OPD either directly or through the mediating role of public satisfaction*

**I. PENDAHULUAN**

Pada era tatanan baru khususnya masa pandemic Covid-19 saat ini, organisasi pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan digitalisasi fungsi layanan umum yang dilaksanakan oleh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) karena dapat memberikan peranan penting dalam mendukung kelancaran jalannya operasional organisasi. Peran *public relations* sangat besar bagi setiap organisasi publik khususnya pemerintah daerah, tidak hanya berperan sebagai pengembang citra pemerintahan, namun

mampu memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada publik. *Customer Relationship Management* (CRM) atau dalam studi ini diartikan dengan Manajemen Hubungan Pengguna (MHP) merupakan salah satu strategi dalam bentuk komunikasi yang bertujuan memperkuat kualitas pelayanan publik dengan konsep MHP melalui proses layanan, orang, teknologi, dokumen dan integrasi. Teknologi yang dapat diimplementasikan untuk kemudahan interaksi antara pemerintah dengan warga adalah elektronik manajemen hubungan pengguna (e-MHP). Fenomena yang terjadi adopsi teknologi terkini untuk pemerintahan baik pemerintah pusat maupun daerah sangat penting dilakukan untuk mempermudah pekerjaan para pegawainya. Ironisnya, penggunaan teknologi untuk pemerintahan di Indonesia umumnya dan di daerah masih sangat minim, disebabkan keterbatasan sarana, infrastruktur, dan kapasitas SDM. Dampak dari permasalahan Covid-19 ini terlihat pada pelayanan pemerintah mengalami penurunan bahkan tidak maksimal, keadaan ini disebabkan adanya ketakutan dan kewaspadaan pegawai tertular Covid-19. Perkembangan e-MHP selama dua dekade terakhir telah membangkitkan kegiatan organisasi publik maupun bisnis dalam menghadapi pandemik Covid-19 dan persaingan untuk meraih pengguna agar setia terhadap jasa layanan yang diberikan.

Keunggulan e-MHP pada pemerintahan dapat meningkatkan produktivitas kerja para PNS, karena dengan e-MHP para pegawai pemerintah dapat mengefisienkan beban kerja untuk layanan publik melalui penyederhanaan proses dan mengotomatisasi tugas. Pemerintah juga dapat memusatkan data dan membuat akses yang lebih mudah untuk seluruh instansi secara *real-time*. Dengan e-MHP pemberian tugas kepada pegawai secara dadakan dapat dilakukan dengan mudah. Hasil observasi awal identifikasi beberapa permasalahan dan tantangan yang dihadapi pemerintahan khususnya OPD yang berpijak pada kondisi saat ini, dengan mempertimbangkan potensi dan harapan masyarakat Kabupaten Wakatobi yaitu: (1) masih terbatasnya jumlah dan kualitas SDM dalam menyusun dokumen perencanaan pembangunan daerah yang berbasis teknologi informasi; (2) belum optimalnya pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan perencanaan daerah berbasis teknologi informasi; (3) belum optimalnya analisa usulan program dan kegiatan Perangkat Daerah sehingga terjadi ketidak selarasan output dan outcome yang dihasilkan; (4) Masih kurangnya komitmen dan konsistensi Perangkat Daerah terhadap pelaksanaan perencanaan daerah yang berbasis teknologi informasi; (5) belum tersedianya aplikasi *e-Planning* dan *e-Monev* dalam rangka membangun perencanaan dan evaluasi yang terintegrasi antar Perangkat maupun OPD.

Implementasi e-MHP pada fungsi layanan umum dapat diterapkan secara tepat, sehingga dapat memberikan kinerja layanan umum yang pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan atau kesetiaan bagi pengguna jasa layanan umum. Berdasarkan pada fenomena, maka telaah teoritis yang menjadi dasar dalam mengkaji menguji konstruk kualitas pelayanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP adalah manajemen pemasaran dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2018:29) bahwa manajemen pemasaran adalah proses perusahaan membuat nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memberikan kepuasan dan menangkap nilai dari pelanggan sebagai umpan balik. Selanjutnya kualitas layanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak maupun tersembunyi (Kotler dan Keller, 2019:92). Kajian riset ini merujuk pada teori CRM/MHP merupakan pendekatan baru yang mengakui pelanggan memiliki pandangan yang kuat tentang hubungan pengguna yang dikelola dalam konteks media sosial (Baird dan Parasnis, 2011). Konsisten dengan pendapat Navimipour & Soltani (2016) bahwa e-MHP adalah pendekatan strategis berfokus pada penciptaan nilai bisnis dengan mengembangkan hubungan melalui segmen pengguna utama, mempertahankan dan berkolaborasi dengan pelanggan agar menciptakan nilai superior bagi organisasi dan pelanggan. Selanjutnya rujukan teori untuk menguji konstruk kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP adalah *relationship marketing theory*. Menurut Barnes (2001:147) dalam teori manajemen pemasaran hubungan/relasi bahwa kepuasan publik dipengaruhi oleh kualitas layanan. Akhirnya kepuasan publik mengacu pada tingkat kebahagiaan pengguna atas kualitas produk/jasa yang diterima (Cravens dan Peiracy, 2009:337).

Isu strategis tersebut, maka salah satu instrumen yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas proses perencanaan pembangunan daerah adalah melalui aplikasi Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD). SIPD ini merupakan suatu sistem yang berfungsi sebagai penyedia dokumentasi dan administrasi, serta sebagai pengolah data pembangunan daerah yang akan dijadikan sebagai informasi yang disajikan kepada masyarakat dan bahan pengambilan keputusan dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, evaluasi di dalam kinerja Pemerintah Daerah. SIPD dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah secara nasional dengan melihat data dan informasi dimasing-masing daerahnya. Berdasarkan kajian teoritis dan hasil penelitian terdahulu ternyata pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP sangat kontradiktif baik secara langsung maupun tidak langsung (mediasi kepuasan publik). Karena itu peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali dan memperoleh kejelasan dari pengaruh antara

kontruks tersebut secara terintegrasi. Beberapa hasil studi sebelumnya telah membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (publik) misalnya Karin (2019), Lanin & Hermanto (2019), Dehghanpouri *et al.* (2020), Nova dan Hidayat (2021), Haryandika dan Santra (2021). Kemudian hasil studi Neeti dan Jagriti (2018) dan Dehghanpouri *et al.* (2020).menemukan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan system e-MHP. Namun demikian masih terjadi kesenjangan atau kontradiksi hasil studi oleh Coutinho *et al.* (2019), Jufriyanto dan Rifky (2019) menemukan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (publik dan masyarakat). Adanya kontradiksi dari hasil studi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP, menjadi celah untuk melakukan pengujian kembali pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP.

Keberhasilan sistem e-MHP juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain kepuasan publik. Hasil penelitian terdahulu Marino dan Presti (2018), Anas *et al.* (2020), dan Dehghanpouri *et al.* (2020) menemukan kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Kemudian sebaliknya hasil studi Abekah-Nkrumah *et al.* (2020), Haryandika dan Santra (2021), Fariborz dan Maryam (2021) menemukan keberhasilan sistem e-MHP berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna/publik. Selanjutnya dari hasil studi terdahulu juga telah menguji peran kepuasan publik sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Misalnya Dehghanpouri *et al.* (2020) menemukan kualitas layanan, kepercayaan dan privasi sangat mempengaruhi keberhasilan sistem e-MHP melalui kepuasan pengguna/pelanggan. Berdasarkan kesenjangan hasil penelitian terdahulu fokus studi ini menginvestigasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP. Dengan demikian dipandang perlu adanya penelitian lanjutan khususnya pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Wakatobi yang sedang berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa jasa layanan elektronik yang berkualitas dan layanan yang baik kepada para pengguna. Pentingnya menjaga dan menciptakan kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Setiap pelayan publik berharap dapat menciptakan hubungan yang baik dengan penggunanya atau masyarakat.

Bertitik tolak dari telaah teori, hasil penelitian terdahulu dan fenomena-fenomena yang terjadi dan telah dipaparkan maka penulis tertarik untuk mengadakan kajian lebih mendalam apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP? Kemudian apakah kepuasan publik berperan sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan dengan keberhasilan sistem e-MHP? Dengan demikian tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan public dan keberhasilan e-MHP. Selain itu studi ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan peran kepuasan publik sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis yaitu pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah khasanah keilmuan bagi akademis khususnya manajemen pemasaran dan pemasaran hubungan. Kemudian dapat diperoleh konsep terintegrasi baik secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP pada literatur. Akhirnya studi ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen OPD Kabupaten Wakatobi, khususnya peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan dan keberhasilan sistem e-MHP. Selanjutnya dapat memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya sebagai bahan informasi dan pembandingan.

## **II. TINJAUAN LITERATUR**

### **Kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dan keberhasilan system e-MHP**

Teori yang digunakan dalam menguji konstruk kualitas pelayanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP adalah manajemen pemasaran dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2018:29) bahwa manajemen pemasaran adalah proses perusahaan membuat nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memberikan kepuasan dan menangkap nilai dari pelanggan sebagai umpan balik. Selanjutnya merujuk pendapat Parasuraman *et al.* (1988) bahwa kualitas layanan adalah fungsi perbedaan antara layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan tentang layanan aktual yang diberikan. Kepuasan publik mengacu pada tingkat kebahagiaan konsumen atas kualitas produk dan jasa yang mereka terima (Cravens dan Peircy, 2009:337). Kajian riset ini juga merujuk pada teori *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pengguna (MHP) merupakan pendekatan baru yang mengakui pelanggan memiliki pandangan yang kuat tentang hubungan pengguna yang dikelola dalam konteks media sosial (Baird dan Parasnis, 2011). Konsisten dengan pendapat Navimipour & Soltani (2016) bahwa e-MHP adalah pendekatan strategis berfokus pada penciptaan nilai bisnis dengan mengembangkan hubungan melalui segmen pelanggan utama,

mempertahankan dan berkolaborasi dengan pelanggan agar menciptakan nilai superior bagi organisasi dan pelanggan.

Evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan munculnya e-MHP dan perkembangan pesat teknologi internet (Chuang *et al.*, 2012). Sistem MHP berubah menjadi e-MHP berdasarkan perspektif pengguna dapat meningkatkan loyalitas, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan efisiensi proses pelanggan dan mengurangi biaya (Azila dan Noor, 2011). Keberhasilan pelayanan pada sektor publik sangat bergantung pada orang, pengguna dan teknologi, dimana kinerja akhir bergantung pada tingkat kepuasan pengguna (Mishra dan Padhi, 2013). Kualitas layanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak maupun tersembunyi (Kotler dan Keller, 2019:92). Selanjutnya merujuk pada *expectancy-disconfirmation theory* oleh Oliver (1997:89) menyatakan kepuasan publik adalah sebuah cerminan dari seberapa percaya konsumen terhadap kepemilikan layanan yang menimbulkan sebuah perasaan positif. Selain itu *personal control theory* yang diusulkan Zeithaml dan Bitner (2013), kepuasan didasarkan pada pengalaman hidup seseorang yang berhubungan dengan persepsi melalui perbandingan psikologis antara tindakan dan hasil yang diinginkan. Dengan demikian e-MHP merupakan strategi manajemen yang menggabungkan pemasaran dengan teknologi informasi untuk mendapatkan kepuasan pengguna atau publik (Rao, 2013).

Kepuasan publik/masyarakat merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh suatu institusi (Oliver, 2014:34). Karena itu kepuasan publik sebagai variabel yang menyampaikan informasi rinci tentang perspektif publik terhadap berbagai layanan publik berskala regional dan nasional. Selanjutnya Van Ryzin (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan publik yang telah menjadi variabel dependen utama dalam kajian organisasi publik. Hasil penelitian terdahulu yang telah membuktikan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik oleh Karn dan Wanno (2015), Yuliati dan Susanti (2018), Paulo *et al.* (2019), Abu dan Tatik (2019), Karin (2019), Lanin & Hermanto (2019), Haron *et al.* (2020), Pooya *et al.* (2020), Psomas *et al.* (2020), Islam *et al.* (2020), Gopi & Samat (2020), Ratnawati *et al.* (2020), Dehghanpouri *et al.* (2020), Nova dan Hidayat (2021), Haryandika dan Santra (2021). Selanjutnya Karn dan Wanno (2015), Neeti dan Jagriti (2018) dan Dehghanpouri *et al.* (2020) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Namun masih terdapat kontradiksi dari hasil penelitian atau gap riset oleh Coutinho *et al.* (2019), Jufriyanto dan Rifky (2019) menemukan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (publik dan masyarakat). Karena itu dari telaah teoritis dan kajian empiris di atas mendukung gagasan bahwa keberhasilan sistem e-MHP adalah faktor penting untuk ditingkatkan melalui kepuasan publik, sehingga lebih memahami dan menerapkan layanan berkualitas tinggi, dengan demikian hipotesis yang diajukan adalah:

**H1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan publik**

**H2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada keberhasilan sistem e-MHP**

### **Kepuasan publik terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

Rujukan teori untuk menguji konstruk kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP adalah teori pemasaran hubungan (*relationship marketing theory*). Menurut Barnes (2001:147) dalam teori manajemen pemasaran hubungan/relasi kepuasan publik dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen pelanggan. Teori pemasaran hubungan juga fokus pada kesiapan untuk memasukkan kebutuhan mitra bisnis dalam membangun dan memelihara hubungan antar organisasi untuk jangka waktu yang lebih lama (Lui *et al.*, 2009). Konstruk kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP juga merujuk pada teori kepuasan publik oleh Cravens dan Peircy (2009:337) bahwa kepuasan publik mengacu pada tingkat kebahagiaan masyarakat atas kualitas produk dan layanan jasa yang diterima. Konsisten dengan pendapat Kotler dan Keller (2019:92) karakteristik barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Kepuasan telah menjadi konsep sentral dalam wacana baik disektor bisnis maupun publik.

Kemajuan teknologi membuka banyak peluang bagi pengguna terhadap peningkatan daya tawar dalam menjalin hubungan dengan mitranya. Merujuk pada teori manajemen pemasaran relasi bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen pelanggan (Barnes, 2001:147). Konsisten dengan pendapat Van de Walle (2016), menyebutkan tiga komponen utama dalam definisi kepuasan kerja publik, yaitu kepuasan sebagai respon (emosional atau kognitif), respon berfokus pada elemen tertentu (ekspektasi, produk, konsumsi dan sebagainya) dan respon yang terjadi. Hasil penelitian kepuasan pengguna pada keberhasilan sistem e-MHP merujuk pada studi Marino dan Presti (2018), Anas *et al.* (2020), dan Dehghanpouri *et al.* (2020), menemukan kepuasan publik berpengaruh

positif dan signifikan terhadap keberhasilan e-MHP. Selanjutnya dari para peneliti terdahulu juga telah membuktikan bahwa keberhasilan sistem e-MHP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (publik) oleh Karn dan Wanno (2015), Abekah-Nkrumah *et al.* (2020), Nova A. dan Hidayat (2021), Haryandika dan Santra (2021), Fariborz dan Maryam (2021). Dengan demikian, dan berdasarkan argument teoritis dan kajian empiris atas, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

### **H3. Kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

#### **Peran kepuasan publik sebagai mediasi antara kualitas pelayanan pada keberhasilan sistem e-MHP**

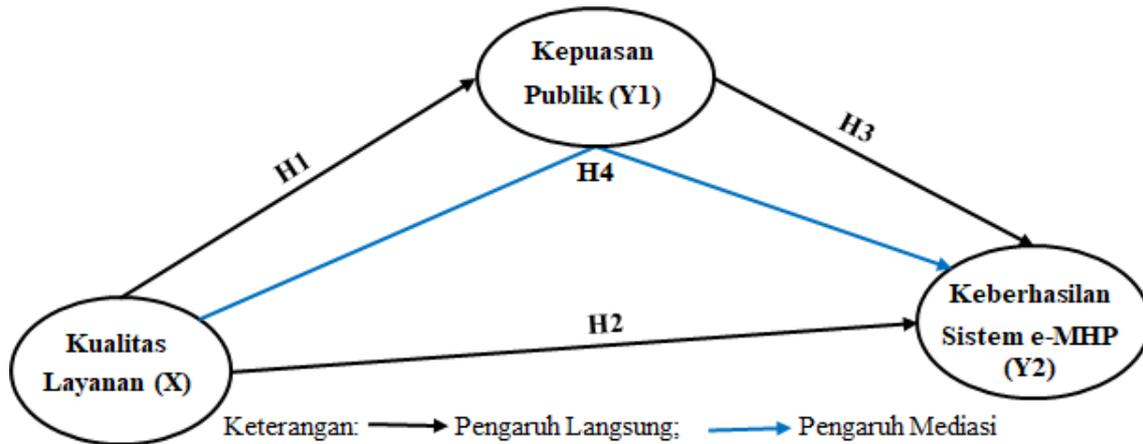
Studi ini juga menuji konstruk kepuasan publik yang berperan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan penerapan e-MHP yang didasarkan pada teori CRM/MHP dan perspektif kontingensi. *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan/pengguna (MHP) yaitu merupakan pendekatan baru yang mengakui pelanggan memiliki pandangan yang kuat tentang hubungan pengguna yang dikelola dalam konteks media sosial (Baird dan Parasnis, 2011). Selanjutnya didukung dengan teori manajemen pemasaran dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2018:29) bahwa manajemen pemasaran adalah proses perusahaan membuat nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memberikan kepuasan dan menangkap nilai dari pelanggan sebagai umpan balik. Kepuasan publik mengacu pada tingkat kebahagiaan konsumen atas kualitas produk dan jasa yang mereka terima (Cravens dan Peircy, 2009:337). Selanjutnya perspektif *contingency* menyatakan hubungan antara konstruk eksogen dan endogen berbeda untuk tingkat konstruk kontingensi kritical. Karena itu dalam pengujian peran mediasi merujuk pada teori kontingensi oleh Donaldson (2001) menjelaskan bahwa teori atau metode yang ada dapat diterapkan dalam segala kondisi, namun tidak ada cara terbaik untuk merancang organisasi, dapat dilakukan baik secara universal maupun kontingensi.

Hasil kajian teoritis pengujian peran kepuasan yang memediasi pengaruh kualitas pelayan terhadap keberhasilan e-MHP juga merujuk pada pendapat Navimipour & Soltani (2016) bahwa e-MHP adalah pendekatan strategis berfokus pada penciptaan nilai dengan mengembangkan hubungan melalui segmen pelanggan utama, mempertahankan dan berkolaborasi dengan pelanggan agar menciptakan nilai superior bagi organisasi dan pelanggan. Sistem e-MHP berdasarkan prespektif pengguna dapat meningkatkan loyalitas, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan efisiensi proses pelanggan dan mengurangi biaya (Azila dan Noor, 2011). Keberhasilan pelayanan pada sektor publik sangat bergantung pada orang, pengguna dan teknologi, dimana kinerja akhir bergantung pada tingkat kepuasan pengguna (Mishra dan Padhi, 2013). Selanjutnya e-MHP merupakan strategi manajemen yang menggabungkan pemasaran dengan teknologi informasi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan (Rao, 2013). Hasil penelitian terdahulu yang menjadi rujukan pengujian pengaruh kualitas pelayan terhadap keberhasilan e-MHP melalui mediasi kepuasan publik adalah Dehghanpouri *et al.* (2020) menemukan kualitas layanan, kepercayaan dan privasi sangat mempengaruhi keberhasilan sistem e-MHP melalui kepuasan pengguna. Sebaliknya Karn dan Wanno (2015) menemukan keberhasilan sistem e-MHP berperan sebagai mediasi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna atau masyarakat.

#### **H4. Kepuasan publik berperan sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

Bedasarkan uraian di atas, maka kerangka konseptual studi ini difokuskan pada pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan sistem elektronik Manajemen Hubungan Pengguna (e-MHP) melalui peran mediasi kepuasan publik pada OPD Kabupaten Wakatobi. Lebih jelasnya kerangka konseptual dan hipotesis dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 1

Gambar 1. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian



Sumber rujukan dan Indikator pengukuran konstruks studi ini:

**Kepuasan publik (Y1):**

- Y1.1. Pelayanan diterima melebihi harapan;
- Y1.2. Puas dengan keputusan layanan yang diberikan;
- Y1.3. Puas menggunakan jasa layanan;
- Y1.4. Keluhan/komplain pengguna menurun
- Y1.5. Puas dengan kinerja layanan;
- Y1.6. Kepuasan karena keramahan interaksi
- Y1.7. Kepuasan pada pelayanan secara menyeluruh meningkat karena adanya sistem e-MHP

**Sumber:** *Indonesian Customer Satisfaction Index (ICSI)*, Zeithaml et al. (2013), Paulo et al. (2019), Lanin & Hermanto (2019), Al-Dmour et al., (2019), Psomas et al. (2020), dan Dehghanpouri et al. (2020).

**Keberhasilan sistem e-MHP (Y2):**

- Y2.1. Kesesuaian proses,
- Y2.2. Kualitas informasi pengguna,
- Y2.3. Dukungan system dan pimpinan,
- Y2.4. Keterlibatan pegawai dan kolaborasi fungsi,
- Y2.5. Implementasi e-MHP berbasis teknologi

**Sumber:** Berry (1983) dan Shaw Robert (1999), juga dikembangkan dari hasil studi Al-Dmour et al., (2019), Dubey dan Sangle (2019), dan Dehghanpouri et al. (2020).

**Kualitas pelayanan (X):**

- X1. Persyaratan layanan;
- X2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- X3. Waktu penyelesaian;
- X4. Biaya/tarif produk;
- X5. Spesifikasi jenis pelayanan;
- X6. Kompetensi pelaksana;
- X7. Perilaku pelaksana;
- X8. Penanganan komplain, saran/masukan;
- X9. Sarana dan prasarana

**Sumber:** Kemenpan RI No. 14 Tahun 2017; *new public management* oleh Gutierrez et al. (2009), Andrews dan Walle (2012) dan Lanin & Hermanto (2019) dan Dehghanpouri et al. (2020)

Kepuasan publik/masyarakat merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh suatu institusi (Oliver, 2014:34). Karena itu kepuasan publik sebagai variabel yang menyampaikan informasi rinci tentang perspektif publik terhadap berbagai layanan publik berskala regional dan nasional. Selanjutnya Van Ryzin (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan publik yang telah menjadi variabel dependen utama dalam kajian organisasi publik. Hasil penelitian terdahulu yang telah membuktikan bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik oleh Karn dan Wanno (2015), Yuliati dan Susanti (2018), Paulo et al. (2019), Abu dan Tatik (2019), Karin (2019), Lanin & Hermanto (2019), Haron et al. (2020), Pooya et al. (2020), Psomas et al. (2020), Islam et al. (2020), Gopi & Samat (2020), Ratnawati et al. (2020), Dehghanpouri et al. (2020), Nova dan Hidayat (2021), Haryandika dan Santra (2021).Selanjutnya Karn dan Wanno (2015), Neeti dan Jagriti (2018) dan Dehghanpouri et al. (2020) menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan system e-MHP. Namun masih terdapat kontradiktif dari hasil penelitian atau gap riset oleh Coutinho et al. (2019), Jufriyanto dan Rifky (2019) menemukan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (publik dan masyarakat). Karena itu dari telaah teoritis dan kajian empiris di atas mendukung gagasan bahwa keberhasilan system e-MHP adalah faktor penting untuk ditingkatkan

melalui kepuasan publik, sehingga lebih memahami dan menerapkan layanan berkualitas tinggi, dengan demikian hipotesis yang diajukan adalah:

**H1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan publik**

**H2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada keberhasilan sistem e-MHP**

Kemajuan teknologi membuka banyak peluang bagi pengguna terhadap peningkatan daya tawar dalam menjalin hubungan dengan mitranya. Merujuk pada teori manajemen pemasaran relasi bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen pelanggan (Barnes, 2001:147). Konsisten dengan pendapat Van de Walle (2016), menyebutkan tiga komponen utama dalam definisi kepuasan kerja publik, yaitu kepuasan sebagai respon (emosional atau kognitif), respon berfokus pada elemen tertentu (ekspektasi, produk, konsumsi dan sebagainya) dan respon yang terjadi. Hasil penelitian kepuasan pengguna pada keberhasilan sistem e-MHP merujuk pada studi Marino dan Presti (2018), Anas *et al.* (2020), dan Dehghanpouri *et al.* (2020), menemukan kepuasan public berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan e-MHP. Selanjutnya dari para peneliti terdahulu juga telah membuktikan bahwa keberhasilan sistem e-MHP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (publik) oleh Karn dan Wanno (2015), Abekah-Nkrumah *et al.* (2020), Nova A. dan Hidayat (2021), Haryandika dan Santra (2021), Fariborz dan Maryam (2021). Dengan demikian, dan berdasarkan argument teoritis dan kajian empiris atas, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

**H3. Kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

Hasil kajian teoritis pengujian peran kepuasan yang memediasi pengaruh kualitas pelayan terhadap keberhasilan e-MHP juga merujuk pada pendapat Navimipour & Soltani (2016) bahwa e-MHP adalah pendekatan strategis berfokus pada penciptaan nilai dengan mengembangkan hubungan melalui segmen pelanggan utama, mempertahankan dan berkolaborasi dengan pelanggan agar menciptakan nilai superior bagi organisasi dan pelanggan. Sistem e-MHP berdasarkan prespektif pengguna dapat meningkatkan loyalitas, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan efisiensi proses pelanggan dan mengurangi biaya (Azila dan Noor, 2011). Keberhasilan pelayanan pada sektor publik sangat bergantung pada orang, pengguna dan teknologi, dimana kinerja akhir bergantung pada tingkat kepuasan pengguna (Mishra dan Padhi, 2013). Selanjutnya e-MHP merupakan strategi manajemen yang menggabungkan pemasaran dengan teknologi informasi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan (Rao, 2013). Hasil penelitian terdahulu yang menjadi rujukan pengujian pengaruh kualitas pelayan terhadap keberhasilan e-MHP melalui mediasi kepuasan publik adalah Dehghanpouri *et al.* (2020) menemukan kualitas layanan, kepercayaan dan privasi sangat mempengaruhi keberhasilan sistem e-MHP melalui kepuasan pengguna. Sebaliknya Karn dan Wanno (2015) menemukan keberhasilan sistem e-MHP berperan sebagai mediasi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna atau masyarakat.

**H4. Kepuasan publik berperan sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) Kabupaten Waktobi, dengan alasan pemilihan lokasi studi ini karena heterogenitas pegawai pada OPD Kabupaten Waktobi yang berbeda baik dari segi kualitas pelayanan, kepuasan dan keberhasilan sistem e-MHP yang ditunjukkan setiap pegawai berbeda. Selanjutnya rancangan studi ini berdasarkan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian ini dalam melakukan pengujian hipotesis yang diajukan. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk melakukan konfirmasi secara statistik dari model konseptual yang didesain pada penelitian ini. Selanjutnya studi ini diklasifikasikan sebagai penelitian terapan dan menggunakan metode kausalitas yang dimaksudkan untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan dan hipotesis yang diajukan berdasarkan kerangka konseptual dan hipotesis. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dimaksudkan untuk memberikan penjelasan pengaruh *causalitas* antara variabel dan selanjutnya memilih alternatif (Cooper & Schindler, 2014). Dengan demikian riset ini menggunakan *explanatory research* dengan pengumpulan data dilakukan sekaligus dalam satu tahap (*one shot study*) atau secara *cross-section* melalui angket dimana data hanya sekali dikumpulkan. Metode survei yaitu kegiatan penelitian dilakukan pada saat tertentu untuk menjelaskan kondisi responden (Sekaran dan Bougie, 2016:77).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang menjadi operator pada Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) Kabupaten Wakatobi sebanyak 40 orang sebagai operator sistem pelayanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil dan peneliti mudah dijangkau, maka semua populasi sebanyak 40 orang di jadikan responden, artinya semua

populasi di jadikan responden. Jenis dan sumber data penelitian ini adalah data primer adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan angket secara langsung kepada responden yang merupakan sampel studi ini. Data primer meliputi data pernyataan responden terhadap kualitas pelayanan, kepuasan publik dan keberhasilan *sistem* e-MHP. Kemudian didukung dengan data sekunder adalah data berupa dokumen-dokumen penunjang lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Pengumpulan data studi ini melalui metode survei dengan cara angket, yaitu dilakukan dengan menyebar pertanyaan atau angket kepada para Responden yang menjadi operator pada setiap OPD Kabupaten Wakatobi.

Penyebaran angket dilakukan *on-line* melalui *google formular* <https://docs.google.com/forms/d/> dengan menggunakan aplikasi computer atau Androit pada pegawai yang menjadi responden studi ini. Selanjutnya skala pengukuran data penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert lima poin dari Likert adalah: 1 = sangat tidak setuju/baik, 2 = tidak setuju/baik, 3 = tidak setuju atau tidak setuju/Netral, 4 = setuju/baik, dan 5 = sangat setuju/baik diadopsi dari Cooper & Schindler (2014). Sebelum angket digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan 30 orang untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil uji validitas instrumen diperoleh bahwa seluruh variabel penelitian ini adalah valid yang dibuktikan nilai koefisien korelasi (r) seluruh butir pernyataan lebih besar dari 0,30 atau nilai signifyingkasi lebih kecil ( $\rho < \alpha = 0,05$ ). Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk pengukuran ketiga konstruks atau variabel laten studi ini yakni: kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP adalah valid. Selanjutnya rekapitulasi hasil uji reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian yaitu kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP adalah reliabel yang dibuktikan nilai *cronbach's alpha* seluruh variabel yang diuji adalah  $\geq 0,60$  yang berarti semua item pernyataan yang dijadikan sebagai instrumen dapat dipercaya keandalannya.

Metode analisis data penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *Partial Least Square* (PLS). Analisis deskripsi bertujuan menginterpretasikan jawaban responden berupa pernyataan melalui distribusi frekuensi pernyataan responden dalam bentuk jumlah, rerata dan persentase. Tujuan PLS adalah menguji pengaruh antar variabel studi ini, kemudian melakukan kombinasi dengan analisis deskripsi untuk menjelaskan loading dari setiap indikator (variabel *manifes*) dalam SEM-PLS. Selain itu, PLS memiliki keunggulan dalam mengintegrasikan berbagai proses statistik untuk penilaian parameter dan pengujian hipotesis (Hair *et al.*, 2017). Karena itu, peneliti percaya bahwa teknik PLS sangat cocok untuk memperkirakan model penelitian ini, dengan alasan:

1. Penelitian ini fokus pada pengujian dan prediksi varians variabel laten selanjutnya model konseptual studi ini memiliki struktur kompleks dan pengaruh berjenjang;
2. Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP diukur secara langsung maupun melalui mediasi variabel kepuasan publik.
3. Penelitian saat ini menggunakan konstruksi reflektif dan sampel agak kecil yaitu 40 responden operator pada setiap OPD Kabupaten Wakatobi.

Hasil telaah literatur dan hasil review penelitian sebelumnya, telah banyak digunakan untuk dasar-dasar teknis analisis struktur kovarian dan *partial least squares*. Selanjutnya, penerapan metode analisis PLS terdiri dari lima tahapan (Hair *et al.*, 2017) untuk mengukur model struktural, yaitu: (1) penilaian kolinearitas antara konstruk; (2) evaluasi koefisien jalur; (3) memeriksa koefisien determinasi (nilai  $R^2$ ); (4) evaluasi relevansi prediksi  $Q^2$  melalui Uji *Stone-Geisser* ( $Q^2$ ) yang menunjukkan kemampuan prediksi variabel endogen dan (5) melakukan metode bootstrap. Model pengujian secara empiris berbasis *variance* yaitu PLS melalui *software SmartPLS*. Variabel penelitian ini secara keseluruhan diukur melalui indikator bersifat reflektif, karena itu model pengukuran dievaluasi melalui kriteria: (1) konstruk laten dinilai mempunyai *convergent validity*, apabila nilai estimasi *loading* faktor  $\geq 0,70$  dengan nilai *critical ratio* signifikan pada  $\alpha = 0,05$  (Hair *et al.*, 2017); (2) pengujian *discriminant validity* metode PLS dapat dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE), disarankan apabila nilai AVE  $\geq 0,50$  maka konstruk laten mempunyai *discriminant validity* yang akurat; dan (3) konstruk laten yang baik jika hasil evaluasi reliabilitas komposit (*composite reliability*)  $\geq 0,70$  (Solimun, 2012). Evaluasi model struktural pada PLS dengan memeriksa *Goodness of Fit* untuk *inner model* setelah keandalan dan validitas model pengukuran diverifikasi. Besarnya signifikansi koefisien jalur structural dapat diketahui melalui nilai  $R^2$  atau uji  $Q^2$  melalui *Stone-Geisser* ( $Q^2$ ). Nilai  $Q^2$  dihitung untuk menunjukkan seberapa baik model jalur dapat memperkirakan nilai-nilai yang diamati dengan formulasi yaitu:  $Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$  oleh Henseler *et al.* (2016), di mana  $R_1^2, R_2^2 \dots R_p^2$  adalah  $R^2$  konstruks eksogen pada persamaan model.

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Fokus kajian studi adalah pegawai yang menjadi operator pada Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) Kabupaten Wakatobi. Kabuapten Wakatobi pada saat penelitian ini secara umum terdiri dari 40 OPD yaitu Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, dua puluh Dinas, tujuh Badan, dua Kantor dan delapan Kecamatan. Karena itu jumlah unit analisis yang menjadi subyek penelitian ini adalah sebanyak 40 orang sebagai operator sistem pelayanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi. Responden penelitian adalah seluruh pegawai yang menjadi operator sistem layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi yang berjumlah 40 orang. Selanjutnya tujuan deskripsi karakteristik responden penelitian ini adalah untuk menjelaskan karakteristik pegawai yang menjadi operator sistem layanan elektronik yang dijadikan responden menurut: jenis kelamin, umur, pendidikan, masa kerja dan jumlah tanggungan. Hasil deskripsi karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik responden

| Karakteristik Responden |               | Frekwensi (orang) | Persentase (%) | Karakteristik Responden |              | Frekwensi (orang) | Persentase (%) |
|-------------------------|---------------|-------------------|----------------|-------------------------|--------------|-------------------|----------------|
| Jenis Kelamin           | Laki-Laki     | 33                | 82.50          | Masa Kerja              | 2 - 7 Tahun  | 3                 | 7.50           |
|                         | Perempuan     | 7                 | 17.50          |                         | 8 - 12 Tahun | 26                | 65.00          |
|                         | <b>Jumlah</b> | <b>40</b>         | <b>100</b>     |                         | 13 - 19 ahun | 11                | 27.50          |
|                         |               |                   | <b>Jumlah</b>  |                         | <b>40</b>    | <b>100</b>        |                |
| Umur                    | 30-35 Tahun   | 12                | 30.00          | Jumlah Tanggungan       | 0-1 Orang    | 9                 | 22.50          |
|                         | 36-40 Tahun   | 17                | 42.50          |                         | 2-3 Orang    | 24                | 60.00          |
|                         | 41-49 Tahun   | 11                | 27.50          |                         | 4-5 Orang    | 6                 | 15.00          |
|                         | <b>Jumlah</b> | <b>40</b>         | <b>100</b>     |                         | 6-7 Orang    | 1                 | 2.50           |
|                         |               |                   | <b>Jumlah</b>  |                         | <b>40</b>    | <b>100</b>        |                |
| Pendidikan              | SMA/Sederajat | 1                 | 2.50           |                         |              |                   |                |
|                         | Sarjana (S1)  | 31                | 77.50          |                         |              |                   |                |
|                         | Magister (S2) | 7                 | 17.50          |                         |              |                   |                |
|                         | Doktor        | 1                 | 2.50           |                         |              |                   |                |
|                         | <b>Jumlah</b> | <b>40</b>         | <b>100</b>     |                         |              |                   |                |

Sumber: Data primer diolah, Tahun 2021 (n = 40)

Berdasarkan Tabel 1 tampak bahwa karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki yakni 33 orang atau 82,50% lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden perempuan hanya 7 orang atau 17,50%. Karakteristik responden berdasarkan umur diketahui sebagian besar umur responden berada pada umur 30-40 tahun atau sebesar 72,50%. Fakta ini menunjukkan bahwa pegawai yang menjadi operator sistem layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi berada pada umur yang produktif dalam mendukung operasional layanan pemerintahan, sehingga diharapkan akan mampu menunjukkan kualitas layanan yang tinggi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan publik dan keberhasilan *sistem e-MHP*. Tingkat pendidikan menunjukkan sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir adalah sarjana dan magister sebesar 95%. Kondisi ini menunjukkan tingkat pendidikan pegawai yang menjadi operator sistem layanan elektronik sudah tinggi dan sangat memadai, sehingga dengan mudah memahami kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan publik dan keberhasilan *sistem e-MHP*. Hasil penelitian ini, diketahui masa kerja para pegawai yang menjadi operator sistem layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi sebagian besar delapan tahun ke atas sebesar 92,50%. Selanjutnya jumlah tanggungan pegawai yang menjadi operator sistem layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi bervariasi, dimulai dari yang tidak memiliki tanggungan sampai yang memiliki tanggungan. Jumlah tanggungan sebagian besar antara 2-3 orang sebesar 60%.

#### Deskripsi Variabel dan Hasil Analisis *Partial Least Square (PLS)*

Hasil deskripsi jawaban responden atas variabel kualitas layanan publik oleh pegawai yang bertugas sebagai operator sistem pelayanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi disajikan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sudah baik dibuktikan dengan nilai rerata sebesar 4,36. Artinya mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang direfleksikan melalui aspek persyaratan layanan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana. Hasil ini didukung pula persentase jawaban responden sekitar 91,67% kualitas pelayanan publik sudah terlaksana dengan baik dan sangat baik. Dengan demikian peningkatan kualitas pelayanan yang direfleksikan dengan kemudahan persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana sudah

terlaksana dengan baik. Selanjutnya jika dicermati dari fakta empiris berdasarkan persepsi responden bahwa indikator perilaku pelaksana memiliki nilai rerata tertinggi dan nilai rerata yang terendah adalah indikator sarana dan prasarana.

Deskripsi jawaban responden juga diketahui nilai rerata variabel kepuasan publik sebesar 4,27 yang dapat diartikan bahwa sebagian besar operator sistem layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi menyatakan sudah puas atau baik, jika dicermati dari indikator kepuasan terhadap pelayanan yang diterima melebihi harapan, puas dengan keputusan memanfaatkan jasa layanan, puas menggunakan jasa layanan, keluhan/komplain pengguna menurun, puas dengan kinerja layanan, puas karena keramahan interaksi dengan pengguna, dan perasaan puas terhadap layanan secara menyeluruh meningkat karena adanya sistem e-MHP. Hasil penelitian ini didukung dengan persentase jawaban responden sekitar 85,42% menyatakan sudah puas dan sangat puas. Selanjutnya berdasarkan pernyataan responden menunjukkan bahwa indikator kepuasan menggunakan jasa layanan memiliki nilai rerata tertinggi dan yang terkecil menurut tanggapan responden adalah indikator keluhan/komplain pengguna menurun. Hasil deskripsi jawaban responden atas variabel keberhasilan sistem e-MHP dari pelayanan operator sistem layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi disajikan sebagian besar responden menyatakan sudah baik pelaksanaan yang ditunjukkan dengan nilai rerata sebesar 4,40. Artinya mayoritas responden menyatakan bahwa keberhasilan sistem e-MHP sudah terlaksana dengan baik yang direfleksikan kesesuaian proses, kualitas informasi dan orientasi pengguna, dukungan system dan pimpinan, keterlibatan pegawai dan kolaborasi fungsi, dan implementasi MHP berbasis teknologi (e-MHP). Selanjutnya jika dicermati dari fakta empiris berdasarkan persepsi responden bahwa indikator dukungan sistem dan pimpinan memiliki nilai rerata tertinggi. Artinya dukungan sistem dan pimpinan yang dicerminkan melalui dukungan investasi investasi dalam pengadaan infrastruktur sistem e-MHP, sistem jaringan e-MHP pada OPD sudah diimplementasikan dengan baik, terbuka untuk pegawai, masyarakat/publik, implimentasi sistem jaringan yang baik dan terbuka, integrasi sistem pelayanan publik dan dukungan pimpinan dalam penyediaan sumber yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem e-MHP yang lebih baik sudah terlaksana dengan baik. Hasil ini didukung pula dengan persentase jawaban responden sekitar 92,37% menyatakan sudah terlaksana dengan baik dan sangat baik. Uraian deskripsi pernyataan responden, pengujian dan evaluasi model pengukuran variabel penelitian ini, disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Rerata, *Outer Loadings*, AVE, dan *Composite Reliability* (*Alpha*)

| Variabel dan Indikator   | Rerata      | Outer loading |                         |              | Alpha |
|--|-------------|---------------|-------------------------|--------------|-------|
|  |             | Estimate      | t <sup>-statistik</sup> | Sig. t       |       |
| <b>Kualitas Layanan Publik (X1):</b>   | <b>4,26</b> |               |                         |              |       |
| X1.1. Persyaratan  | 4.33        | 0.710         | 21.019                  | 0.000        |       |
| <b>X1.2. Sistem, mekanisme dan prosedur</b>  | <b>4.55</b> | <b>0.783</b>  | <b>13.386</b>           | <b>0.000</b> |       |
| X1.3. Waktu penyelesaian   | 4.40        | 0.738         | 9.111                   | 0.000        |       |
| X1.4. Biaya/tarif  | 4.20        | 0.745         | 6.912                   | 0.000        |       |
| X1.5. Spesifikasi jenis pelayanan  | 4.33        | 0.744         | 11.834                  | 0.000        | 0,909 |
| X1.6. Kompetensi pelaksana   | 4.35        | 0.633         | 11.356                  | 0.000        |       |
| X1.7. Perilaku pelaksana   | 4.60        | 0.765         | 7.649                   | 0.000        |       |
| X1.8. Penanganan pengaduan   | 4.30        | 0.764         | 15.999                  | 0.000        |       |
| X1.9. Sarana dan prasarana   | 4.18        | 0.640         | 16.097                  | 0.000        |       |
| <b>Kepuasan publik (Y1):</b>   | <b>4,27</b> |               |                         |              |       |
| Y1.1. Layanan diterima melebihi harapan  | 4.23        | 0.732         | 10.477                  | 0.000        |       |
| Y1.2. Puas dengan keputusan layanan  | 4.35        | 0.741         | 5.366                   | 0.000        |       |
| Y1.3. Puas menggunakan jasa layanan  | 4.40        | 0.763         | 18.993                  | 0.000        |       |
| Y1.4. Keluhan/komplain pengguna menurun  | 4.13        | 0.760         | 20.343                  | 0.000        | 0,896 |
| Y1.5. Puas dengan kinerja layanan;   | 4.15        | 0.724         | 8.159                   | 0.000        |       |
| Y1.6. Peningkatan kepuasan karena keramahan interaksi                                | 4.33        | 0.706         | 11.566                  | 0.000        |       |
| <b>Y1.7. Kepuasan layanan secara menyeluruh meningkat dengan adanya sistem e-MHP</b> | <b>4.30</b> | <b>0.777</b>  | <b>11.825</b>           | <b>0.000</b> |       |
| <b>Keberhasilan sistem e-MHP (Y2):</b>   | <b>4,40</b> |               |                         |              |       |
| Y2.1. Kesesuaian proses/fit  | 4.41        | 0.919         | 65.790                  | 0.000        | 0,961 |
| Y2.2. Kualitas informasi dan orientasi pengguna                                      | 4.36        | 0.929         | 49.325                  | 0.000        |       |
| Y2.3. Dukungan sistem dan pimpinan   | 4.45        | 0.895         | 15.290                  | 0.000        |       |

|  |             |              |               |              |
|--|-------------|--------------|---------------|--------------|
| Y2.4. Keterlibatan pegawai dan kolaborasi fungsi   | 4.39        | 0.875        | 22.594        | 0.000        |
| <b>Y2.5. Implementasi e-MHP Berbasis Teknologi</b> | <b>4.37</b> | <b>0.937</b> | <b>37.247</b> | <b>0.000</b> |

Sumber: Hasil olahan data PLS, 2021; Sig. t = significant at .05 level

Hasil komputasi model pengukuran data pada Tabel 2 nampak bahwa Sembilan indikator pengukuran variabel kualitas layanan, tujuh indikator pengukuran kepuasan publik dan lima indikator pengukuran keberhasilan sistem e-MHP secara keseluruhan adalah valid untuk digunakan dalam merefleksikan pengukuran variabel kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP. Hasil ini dibuktikan dengan nilai estimasi *outer loading* dari ketiga variabel tersebut secara keseluruhan memiliki nilai  $\geq 0,70$  dan nilai *p-value* signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . Mencerminkan bahwa korelasi antara seluruh indikator pengukuran positif dan signifikan dalam merefleksikan variabel kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP. Hasil penelitian ini juga menunjukkan semua indikator variabel laten secara statistik signifikan pada ( $\rho < 0,05$ ), selanjutnya nilai *estimate loadings* berkisar antara 0,633 (indikator kompetensi pelaksana) sampai dengan 0,937 (indikator implementasi e-MHP berbasis teknologi), karena itu validitas konvergen dari variabel laten teoritis sangat baik (Henseler *et al.*, 2016). Hasil pengujian AVE dari semua variabel laten lebih besar dari nilai *cut off* yang direkomendasikan  $\geq 0,60$  (Hair *et al.*, 2016), menunjukkan validitas konvergen yang kuat. Artinya korelasi antara indikator variabel kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP positif dan signifikan dalam merefleksikan semua konstruk yang diuji dalam model.

Hasil analisis data variabel kualitas layanan berdasarkan nilai estimasi *outer loading* yang diperoleh indikator sistem, mekanisme dan prosedur adalah paling penting/kuat dalam merefleksikan variabel kualitas layanan. Hasil ini dibuktikan dengan nilai estimasi *outer loading* pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur paling tinggi diantara kedelapan indikator lainnya yakni sebesar 0.783. Hasil ini tidak didukung atau berbeda dengan fakta empiris berdasarkan persepsi responden indikator perilaku pelaksana yang memiliki nilai rerata tertinggi sebesar 4,60. Kemudian menyusul indikator perilaku pelaksana, persyaratan layanan, sistem mekanisme dan prosedur layanan, spesifikasi jenis pelayanan, biaya/tarif layanan, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana serta yang terkecil adalah indikator kompetensi pelaksana sebesar 0,633. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa indikator sistem, mekanisme dan prosedur yang direfleksikan melalui kemampuan aparatur pemerintah memahami tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Meskipun demikian perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan oleh operator sistem layanan elektronik OPD Kabupaten Wakatobi merupakan indikator paling penting atau dominan dalam merefleksikan variabel kualitas layanan publik.

Pengukuran variabel kepuasan publik diperoleh indikator kepuasan layanan secara menyeluruh meningkat dengan adanya sistem e-MHP adalah paling penting/kuat dalam merefleksikan variabel kepuasan. Hasil ini dibuktikan dengan nilai estimasi *outer loading* pada indikator puas dengan keputusan layanan paling besar jika dibandingkan dengan tiga indikator lainnya yaitu 0.777. Selanjutnya indikator yang terkecil adalah peningkatan kepuasan karena keramahan interaksi sebesar 0.706. Pengujian estimasi *outer loading* tersebut berbeda atau tidak didukung oleh fakta empiris karena berdasarkan persepsi responden indikator puas menggunakan jasa layanan yang memiliki nilai rerata tertinggi sebesar 4,40 yang merupakan faktor utama atau yang diprioritaskan dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa indikator kepuasan layanan secara menyeluruh meningkat dengan adanya sistem e-MHP yang dicerminkan melalui kemampuan operator pada OPD Kabupaten Wakatobi secara keseluruhan dengan tingkat kepuasan pengguna meningkat setelah penerapan sistem e-MHP sudah terlaksana dengan baik dan merupakan indikator paling dominan dalam merefleksikan variabel kepuasan publik.

Pengukuran keberhasilan sistem e-MHP diperoleh indikator implementasi e-MHP berbasis teknologi adalah paling penting/kuat dalam merefleksikan variabel keberhasilan sistem e-MHP. Nilai estimasi *outer loading* pada indikator implementasi e-MHP berbasis teknologi paling besar jika dibandingkan dengan empat indikator lainnya yaitu 0.937. Selanjutnya indikator yang terkecil adalah keterlibatan pegawai dan kolaborasi fungsi sebesar 0,875. Selanjutnya dari hasil pengujian *outer loading* tidak didukung atau berbeda dengan fakta empiris karena berdasarkan persepsi responden indikator dukungan sistem dan pimpinan yang memiliki nilai rerata tertinggi sebesar 4,45 yang merupakan faktor utama atau diprioritaskan dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa implementasi e-MHP berbasis teknologi yang direfleksikan melalui kemampuan pegawai dalam melakukan pemrosesan informasi pengguna, penggunaan perangkat lunak yang mudah, integrasi e-MHP, dukungan personil teknis, sistem informasi teknologi yang baik, handal dan akurat merupakan indikator paling dominan dalam merefleksikan variabel keberhasilan sistem e-MHP.

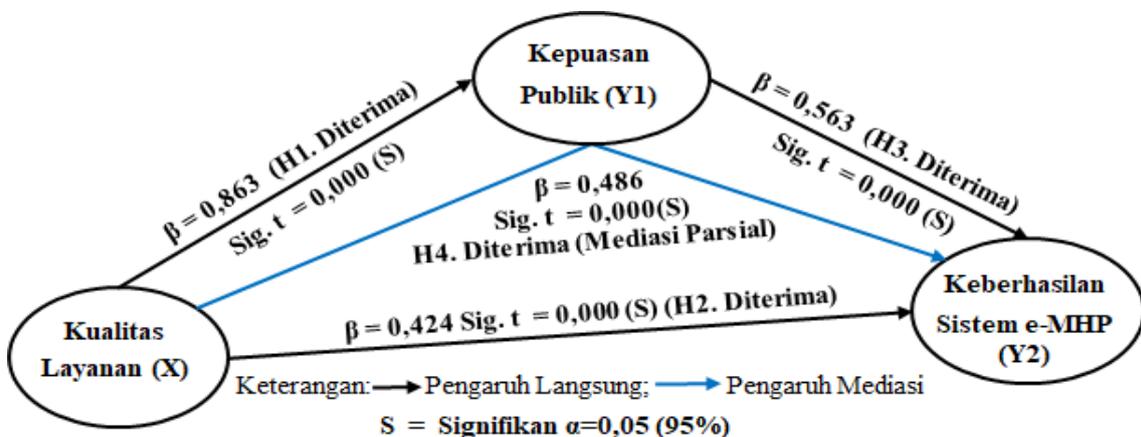
Hasil komputasi terhadap pengujian *composite reliability* yang disajikan pada Tabel 5.9 menunjukkan nilai *alpha* keseluruhan variabel berkisar dari 0,896 hingga 0,961 (kualitas layanan = 0,909; kepuasan publik = 0,896 dan keberhasilan sistem e-MHP sebesar 0,961). Hasil pengujian membuktikan bahwa kriteria tersebut terpenuhi karena nilai reliabilitas komposit lebih besar dari 0,70 atau 70%. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas komposit dari semua konstruk memiliki reliabilitas komposit yang baik dari skala pengukuran dan dapat diterima (Hair *et al.*, 2017). Berdasarkan hasil evaluasi *discriminant validity*, *convergent* dan *construct reliability* untuk setiap konstruk dan indikator variabel kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP sebagai pengukur variabel laten masing-masing merupakan pengukur yang valid dan reliabel. Karena itu dari hasil pemeriksaan model pengukuran, dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas komposit, validitas konvergen dan validitas diskriminan, telah memenuhi kriteria untuk digunakan dalam pengukuran dari keseluruhan variabel penelitian ini karena memiliki kesesuaian dan keandalan yang tinggi. Dengan demikian selanjutnya dapat diketahui *goodness of fit* model dengan mengevaluasi *inner model*.

Evaluasi *goodness of fit* model, model struktural dievaluasi dengan memperhatikan  $Q^2$  predictive relevance model yang mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model.  $Q^2$  didasarkan pada koefisien determinasi seluruh variabel endogen. Besaran  $Q^2$  dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , semakin mendekati nilai 1 berarti model semakin baik. Adapun koefisien determinasi ( $R^2$ ) dari kedua variabel endogen. Berdasarkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) tersebut dapat diketahui  $Q^2$  dengan perhitungan sebagai berikut:  $Q^2 = 1 - (1 - R^2_1) (1 - R^2_2) = 1 - \{(1 - 0,745^2) (1 - 0,909^2)\} = 1 - 0,077 = 0,923$ . Hasil perhitungan nilai *predictive-relevance* ( $Q^2$ ) = 0,923, artinya akurasi model studi ini dapat menjelaskan keragaman variabel kualitas layanan terhadap kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP sebesar 92,30%. Sisanya 7,70% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini. Karena itu model yang didesain dalam penelitian ini dapat dikatakan baik atau model dikatakan memiliki nilai estimasi yang sangat akurat karena di atas 75%. Selanjutnya dari akurasi model penelitian tersebut, pada akhirnya model dapat digunakan untuk menjawab permasalahan dan pengujian hipotesis.

**Pengujian Model Struktural dan Hipotesis Penelitian**

Model struktural (*inner model*) dievaluasi dengan melihat nilai koefisien parameter jalur hubungan antara variabel laten. Tujuan pengujian terhadap model hubungan struktural untuk mengetahui hubungan antara variabel laten yang dirancang dalam studi ini. Dari output model PLS, pengujian model struktural dan hipotesis dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien jalur dan nilai titik kritis (t-statistik) yang signifikan pada  $\alpha = 0,05$ . Hasil analisis data secara lengkap dapat dilihat pada output model PLS, (Lampiran 5). Berdasarkan kerangka konseptual penelitian ini, pengujian hipotesis antara variabel dilakukan dengan dua tahapan yaitu: (1) pengujian koefisien jalur pengaruh langsung, dan (2) pengaruh mediasi. Pengujian hipotesis dan koefisien jalur pengaruh secara langsung antara variabel kepemimpinan transformasional terhadap kepercayaan interpersonal dan kinerja pegawai. Dari tiga pengaruh langsung yang diuji keseluruhannya berpengaruh positif dan signifikan yaitu: kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP. Kemudian kepuasan publik terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Hasil pengujian pengaruh antar variabel dapat diketahui dari nilai koefisien jalur dan titik kritis yang disajikan pada Gambar 2.

Gambar 2. Diagram Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis



Sumber : Hasil olahan data PLS, Tahun 2021

Hasil pengujian pengaruh dan tidak langsung (mediasi) antar variabel yang disajikan pada gambar 2. secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis Penelitian

| Pengaruh antara variabel   |                                  | Koefisien Jalur ( $\beta$ ) |       |             |         | Hasil |          |
|--|----------------------------------|-----------------------------|-------|-------------|---------|-------|----------|
| Pengaruh langsung  |                                  | Estimate                    | SD    | t-statistik | p-value |       |          |
| H1.  | KLP (X) -> KP (Y1)               | 0.863                       | 0.042 | 20.456      | 0.000   | Sig.  | Diterima |
| H2.  | KLP (X) -> e-MHP (Y2)            | 0.424                       | 0.024 | 17.567      | 0.000   | Sig.  | Diterima |
| H3.  | KP (Y1) -> e-MHP (Y2)            | 0.563                       | 0.029 | 19.548      | 0.000   | Sig.  | Diterima |
| Pengaruh tidak langsung (mediasi)  |                                  |                             |       |             |         |       |          |
| H4.  | KLP (X) -> KP (Y1) -> e-MHP (Y2) | 0.486                       | 0.040 | 12.222      | 0.000   | Sig.  | Diterima |
| Keterangan: KLP = Kualitas Layanan Publik (X), KP = Kepuasan Publik (Y1); e-MHP = Keberhasilan sistem e-MHP (Y2) |                                  |                             |       |             |         |       |          |

Sumber: Hasil olahan data PLS, Tahun 2021; CR\* = significant at .05 level

Hasil analisis data dengan menggunakan perangkat lunak software PLS disajikan pada Tabel 3 menunjukkan hasil pengujian model struktural dan hipotesis penelitian ini. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan publik secara statistik positif dan signifikan ( $\beta = 0,863$ , dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ), dengan demikian H1 diterima. Demikian pula, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP ( $\beta = 0,424$  dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ), H2 diterima. Hipotesis pertama menunjukkan koefisien *standardized* yang lebih besar dan memiliki efek signifikan untuk menjelaskan kepuasan publik. Demikian pula, hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki efek positif yang signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Hasil studi ini menunjukkan bahwa kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP ( $\beta = 0.563$ , dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ). H3 terbukti diterima, menunjukkan kepuasan publik dapat mendorong peningkatan keberhasilan sistem e-MHP. Sebagai akibatnya, kepuasan publik secara bersama dengan kualitas layanan, dapat mendorong peningkatan keberhasilan penerapan sistem e-MHP lebih tinggi.

Penelitian saat ini juga bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP melalui peran mediasi kepuasan publik. Agar mengevaluasi pengaruh mediasi dari kepuasan publik, peneliti mengikuti prosedur yang direkomendasikan oleh Hair *et al.* (2017). Pertama, efek total dan nilai signifikan dari pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogenous dievaluasi seperti yang disajikan pada Tabel 3, jika pengaruh tidak langsung signifikan (pengaruh variabel eksogen terhadap keberhasilan sistem e-MHP melalui kepuasan publik) diperiksa. Selanjutnya, efek langsung dari variabel eksogen pada keberhasilan sistem e-MHP diperiksa untuk mengetahui apakah pengaruh mediasi sempurna, mediasi parsial dan bukan mediasi. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari *output* PLS pada Tabel 3, pengaruh mediasi kepuasan publik pada pengaruh antara kualitas layanan dan keberhasilan sistem e-MHP (H4), pengaruh total kualitas layanan terhadap kepuasan publik adalah positif dan signifikan ( $\beta = 0,863$ , dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ). Efek tidak langsung dari kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP melalui kepuasan publik juga positif dan signifikan ( $\beta = 0,486$ , dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ). Koefisien jalur untuk pengaruh langsung kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP setelah dimasukkannya variabel mediasi ditemukan positif dan signifikan ( $\beta = 0,424$ , dan  $p\text{-value} = 0,000 > 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ada peran mediasi parsial, sehingga H4 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediasi parsial pengaruh antara kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP.

**Pembahasan Hasil Penelitian**

Merujuk pada hasil analisis data maka pembahasan hasil studi ini mengkombinasikan teori, hasil-hasil penelitian terdahulu dan fakta empiris yang terjadi pada obyek yang dikaji guna menverifikasi hasil penelitian ini. Pembahasan studi ini diawali dengan pengujian hipotesis dan koefisien jalur selanjutnya dikonfirmasi dengan karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian (nilai rerata), pembahasan model pengukuran (*estimasi loading*). Pembahasan hipotesis penelitian dan koefisien jalur dibedakan atas pengaruh langsung (parsial) dan pengaruh tidak langsung (mediasi).

**Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan publik**

Hasil penelitian penelitian ini kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa pelaksanaan kualitas

layanan publik yang tinggi dapat memberikan kontribusi nyata dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan publik. Hasil penelitian ini mencerminkan bahwa kualitas layanan publik yang baik yang direfleksikan melalui persyaratan layanan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana mempunyai kontribusi bermakna atau signifikan terhadap peningkatan kepuasan publik yang direfleksikan melalui kepuasan terhadap pelayanan yang diterima melebihi harapan, puas dengan keputusan memanfaatkan jasa layanan, puas menggunakan jasa layanan, keluhan/komplain pengguna menurun, puas dengan kinerja layanan, puas karena keramahan interaksi dengan pengguna, dan puas terhadap layanan secara menyeluruh karena adanya sistem e-MHP.

Hasil penelitian ini dapat membuktikan kebenaran teori manajemen pemasaran dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2014:29) bahwa manajemen pemasaran adalah proses perusahaan membuat nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memberikan kepuasan dan menangkap nilai dari pelanggan sebagai umpan balik. Selanjutnya hasil studi ini merujuk pendapat Parasuraman *et al.* (1988) bahwa kualitas layanan adalah fungsi perbedaan antara layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan tentang layanan aktual yang diberikan. Selain itu hasil studi ini konsisten dengan pendapat Cravens dan Peircy, 2009:337 bahwa kepuasan publik mengacu pada tingkat kebahagiaan konsumen atas kualitas produk dan jasa yang mereka terima. Hasil penelitian ini dapat membuktikan konsistensi dari penerapan Kemenpan RI Nomor: 14 tahun 2017 bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Selanjutnya hasil penelitian ini juga dapat membuktikan teori *new public management* yang dikemukakan oleh Gutierrez *et al.* (2009) bahwa dalam konsep *new public management* bahwa peningkatan kualitas layanan publik melalui adopsi pendekatan berorientasi pengguna dan fokus pada pencapaian kinerja. Hasil studi juga konsisten dengan pendapat Andrews dan Walle (2012) menyatakan kualitas layanan publik berdasarkan *new public management* mencakup berbagai prinsip organisasi yaitu mendirikan lembaga administratif independen; desentralisasi; pemberdayaan; mentransformasikan hierarki birokrasi; menetapkan tujuan; mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan. Hasil studi ini konsisten dengan pendapat Parasuraman *et al.* (1988) bahwa peningkatan kualitas layanan adalah fungsi perbedaan antara layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan tentang layanan aktual yang diberikan. Kemudian hasil studi ini konsisten dengan teori manajemen pemasaran relasi bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen pelanggan (Barnes, 2001:147).

Hasil studi ini dapat membuktikan atau konsisten dengan teori diskonfirmasi harapan (*expectancy-disconfirmation theory*) yang diajukan oleh Oliver (1997:89) menyatakan bahwa kepuasan publik adalah sebuah cerminan dari seberapa percaya konsumen terhadap kepemilikan maupun publikan suatu layanan yang menimbulkan sebuah perasaan positif. Selain itu hasil studi tidak dapat membuktikan kebenaran *personal control theory* yang diusulkan Zeithaml dan Bitner (2013), kepuasan didasarkan pada pengalaman hidup seseorang atau pekerjaan berhubungan dengan persepsi melalui perbandingan psikologis antara tindakan dan hasil yang diinginkan. Jadi pada layanan publik menganggap diri harus memiliki banyak kontrol pribadi. Hasil penelitian ini juga dapat mengkonfirmasi pendapat yang dikemukakan oleh Oliver (2014:34) bahwa kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh suatu institusi. Karena itu kepuasan publik sebagai variabel yang menyampaikan informasi rinci tentang perspektif publik terhadap berbagai layanan publik berskala regional dan nasional. Hasil studi ini didukung dengan pendapat Van Ryzin (2005) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan publik, dan telah menjadi variabel dependen utama dalam kajian tentang pemerintahan daerah.

Hasil penelitian ini didukung dan konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Karn dan Wanno (2015), Yuliati dan Susanti (2018), Paulo *et al.* (2019), Abu dan Tatik (2019), Karin (2019), Lanin & Hermanto (2019), Haron *et al.* (2020), Pooya *et al.* (2020), Psomas *et al.* (2020), Islam *et al.* (2020), Gopi & Samat (2020), Ratnawati *et al.* (2020), Dehghanpouri *et al.* (2020), Nova dan Hidayat (2021), Haryandika dan Santra (2021) menemukan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Meskipun demikian masih terdapat perbedaan hasil penelitian oleh Coutinho *et al.* (2019), Jufriyanto dan Rifky (2019) menemukan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna (publik). Hasil penelitian ini masih terjadi inkonsistensi atau kontradiksi disebabkan oleh keragaman pengukuran kualitas layanan dan kepuasan publik serta dasar teori yang dirujuk. Perbedaan yang mendasar dari hasil studi ini dengan penelitian terdahulu karena karakteristik obyek yang dikaji oleh para peneliti terdahulu sebagian besar pada organisasi publik yang berorientasi bisnis sedangkan penelitian ini pada sektor publik nirlaba yaitu institusi pemerintah pada seluruh OPD Kabupaten Wakatobi yang tingkat independensi dalam menjalankan tugas masih ada

intervensi yang besar dari pimpinan maupun pihak pengguna lainnya. Selanjutnya karakteristik sampel yang berbeda, ruang dan waktu studi serta metode analisis yang digunakan.

### **Pengaruh kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

Hasil pengujian hipotesis penelitian ini diketahui kualitas layanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Artinya semakin tinggi kualitas layanan maka diharapkan secara signifikan keberhasilan sistem e-MHP semakin meningkat pada operator layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi. Kecenderungan peningkatan kualitas layanan publik yang dicerminkan melalui persyaratan layanan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana mempunyai kontribusi nyata atau signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP yang direfleksikan melalui kesesuaian proses, kualitas informasi dan orientasi pengguna, dukungan system dan pimpinan, keterlibatan pegawai dan kolaborasi fungsi, dan implementasi MHP berbasis teknologi (e-MHP). Fakta dilapangan berdasarkan persepsi responden juga mendukung hasil pengujian yang ditunjukkan melalui pernyataan responden sebagian besar sudah baik dalam mempersepsikan kualitas layanan dan keberhasilan sistem e-MHP. Hasil ini juga dapat dicermati dari hasil pengujian pengukuran variabel kualitas layanan publik lebih banyak direfleksikan oleh indikator sistem, mekanisme dan prosedur, sementara keberhasilan sistem e-MHP lebih banyak direfleksikan oleh indikator implementasi e-MHP berbasis teknologi. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa kemampuan operator OPD di Kabupaten Wakatobi memahami tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung peningkatan implementasi e-MHP berbasis teknologi yaitu kemampuan pegawai dalam melakukan pemrosesan informasi pengguna, penggunaan perangkat lunak yang mudah, integrasi e-MHP, dukungan personil teknis, sistem informasi teknologi yang baik, handal dan akurat merupakan indikator paling dominan dalam merefleksikan variabel keberhasilan sistem e-MHP.

Hasil pengukuran menunjukan loding faktor diketahui bahwa indikator pengukuran kualitas layanan publik terdiri dari sembilan indikator yaitu: (1) persyaratan layanan; (2) sistem, mekanisme, dan prosedur; (3) waktu penyelesaian; (4) biaya/tarif produk; (5) spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; (9) sarana dan prasarana adalah valid. Hasil penelitian ini konsisten dan mendukung pengukuran kualitas layanan publik yang diadopsi dari Kemenpan RI Nomor: 14 tahun 2017 serta disintesa dari teori *new public management* oleh Gutie'rrez et al. (2009), Andrews dan Walle (2012), Kotler dan Keller (2016:107) dan hasil penelitian Paulo et al. (2019), Karin (2019), Haron et al. (2020), Pooya et al. (2020), Psomas et al. (2020), Ratnawati et al. (2020), Dehghanpouri et al. (2020), Haryandika dan Santra (2021) yang menemukan bahwa sembilan indikator tersebut sebagai indikator yang valid dalam mengukur variabel kualitas layanan publik.

Hasil studi ini konsisten dan dapat membuktikan kebenaran teori *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pengguna (MHP) oleh Baird dan Parasnis (2011) bahwa pendekatan baru yang mengakui pelanggan memiliki pandangan yang kuat tentang hubungan pengguna yang dikelola dalam konteks media sosial. Hasil penelitian ini konsisten dengan pendapat Navimipour & Soltani (2016) bahwa e-MHP adalah pendekatan strategis berfokus pada penciptaan nilai bisnis dengan mengembangkan hubungan melalui segmen pelanggan utama, mempertahankan dan berkolaborasi dengan pelanggan agar menciptakan nilai superior bagi organisasi dan pelanggan. Selanjutnya hasil studi ini diperkuat dengan pendapat Chuang et al. (2012) bahwa evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan munculnya e-MHP dan perkembangan pesatnya teknologi internet sistem MHP berubah menjadi e-MHP berdasarkan perspektif pengguna dapat meningkatkan loyalitas, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan efisiensi proses pelanggan dan mengurangi biaya (Azila dan Noor, 2011). Hasil penelitian ini dapat membuktikan dan mengkonfirmasi pendapat Parasuraman et al. (1988) bahwa peningkatan kualitas layanan adalah fungsi perbedaan antara layanan yang diharapkan dan persepsi pelanggan tentang layanan aktual yang diberikan.

Hasil penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan keberhasilan sistem e-MHP. Karena itu temuan penelitian ini didukung dan memperkuat hasil penelitian Karn dan Wannu (2015), Neeti dan Jagriti (2018) dan Dehghanpouri et al. (2020) menemukan kualitas layanan publik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP. Dengan demikian pembahasan hasil penelitian baik secara teoritis maupun fakta empirik membuktikan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Karena itu

unsur pimpinan pada OPD Kabupaten Wakatobi bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan *sistem e-MHP* yang perlu dilakukan dari sudut pandang pegawai adalah meningkatkan kualitas layanan dengan strategi pimpinan secara terus-menerus meningkatkan pengawasan atas persyaratan layanan; perbaikan secara berkala sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian dipercepat; biaya/tarif diminumkan; spesifikasi jenis pelayanan lebih diperjelas; kompetensi pelaksana ditingkatkan; perilaku pelaksana diperbaiki; penanganan pengaduan lebih cepat untuk direspon, saran dan masukan; serta peningkatan sarana dan prasarana.

#### **Pengaruh kepuasan publik terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

Hasil pengujian ditemukan bahwa kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa semakin tinggi kepuasan publik, maka secara signifikan keberhasilan sistem e-MHP semakin meningkat. Artinya adanya perubahan peningkatan kepuasan publik yang direfleksikan melalui kepuasan terhadap pelayanan yang diterima melebihi harapan, puas dengan keputusan memanfaatkan jasa layanan, puas menggunakan jasa layanan, keluhan/komplain pengguna menurun, puas dengan kinerja layanan, puas karena keramahan interaksi dengan pengguna, dan perasaan puas terhadap layanan secara menyeluruh meningkat karena adanya sistem e-MHP memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP yang dicerminkan dengan kesesuaian proses, kualitas informasi dan orientasi pengguna, dukungan system dan pimpinan, keterlibatan pegawai dan kolaborasi fungsi, dan implementasi MHP berbasis teknologi (e-MHP). Dengan demikian temuan penelitian ini menunjukkan kepuasan publik yang tinggi memiliki kontribusi nyata atau signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP pada OPD Kabupaten Wakatobi.

Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh fakta di lapangan berdasarkan persepsi responden menunjukkan kondisi empiris terhadap setiap indikator variabel kepuasan publik mayoritas pegawai yang menjadi operator sistem layanan elektronik pada OPD Kabupaten Wakatobi menyatakan sudah puas atau baik. Hasil penelitian ini dapat membuktikan kebenaran teori perbandingan intrapersonal (*discrepancy theory*) oleh Porter (1961) dikutip Veithzal dan Sagala (2014:126) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai hasil yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Hasil studi ini konsisten dengan pendapat Kotler dan Keller (2019:92) karakteristik barang/jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Selanjutnya hasil studi diperkuat pendapat Barnes (2001:147) bahwa kemajuan teknologi membuka banyak peluang bagi pengguna terhadap peningkatan daya tawar dalam menjalin hubungan dengan mitranya.

Peningkatan keberhasilan sistem e-MHP dari temuan studi sangat ditentukan oleh kepuasan publik. Hasil studi ini juga konsisten dengan pendapat Van de Walle (2016) menyebutkan tiga komponen utama dalam definisi kepuasan kerja publik, yaitu kepuasan sebagai respon (emosional atau kognitif), respon berfokus pada elemen tertentu (ekspektasi, produk, konsumsi dan sebagainya) dan respon pada waktu. Selanjutnya hasil penelitian ini juga didukung dan konsisten dengan temuan penelitian terdahulu Marino dan Presti (2018), Anas *et al.* (2020), dan Dehghanpouri *et al.* (2020) menemukan bahwa kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP. Sebaliknya beberapa peneliti oleh Karn dan Wanno (2015), Abekah-Nkrumah *et al.* (2020), Nova A. dan Hidayat (2021), Haryandika dan Santra (2021), Fariborz dan Maryam (2021) menemukan keberhasilan sistem e-MHP berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan publik atau pengguna.

#### **Peran kepuasan publik sebagai mediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP**

Hasil pengujian pengaruh mediasi kepuasan publik pada pengaruh antara kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP diperoleh pengaruh total kualitas layanan terhadap kepuasan publik adalah signifikan. Kemudian efek tidak langsung dari kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP melalui kepuasan publik juga signifikan. Selanjutnya koefisien jalur untuk pengaruh langsung kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP setelah dimasukan variabel mediasi kepuasan publik ditemukan juga signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan publik berperan sebagai mediasi parsial (parsial mediation) pengaruh kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Hasil pengujian mediasi kepuasan publik dalam studi ini, peneliti mengikuti prosedur yang direkomendasikan oleh Hair *et al.* (2017). Hasil ini pengujian mediasi menunjukkan kepuasan publik berperan sebagai mediasi parsial, artinya pengaruh antara kualitas layanan secara langsung dapat mempengaruhi keberhasilan sistem e-MHP juga dapat melalui kepuasan publik. Hasil pengujian dan pemeriksaan tersebut terdapat cukup bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem

e-MHP, yang di mediasi oleh kepuasan publik. Dengan demikian hasil studi dapat dijelaskan bahwa peningkatan kepuasan publik secara nyata dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan publik secara nyata memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP, akhirnya kualitas layanan yang baik juga dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP pada operator setiap OPD di Kabupaten Wakatobi.

Hasil studi ini juga diperkuat dengan persentase jawaban responden yang sebagian besar menyatakan sudah baik dalam penerapan keberhasilan sistem e-MHP. Artinya secara totalitas menurut tanggapan responden menyatakan sudah baik dalam mempresepsikan pencapaian keberhasilan sistem e-MHP pada OPD Kabupaten Wakatobi. Selanjutnya hasil studi ini pengujian mediasi kepuasan publik terbukti dapat berperan sehingga dapat mengkonfirmasi dari perspektif *contingency* menyatakan hubungan antara konstruk eksogen dan endogen berbeda untuk tingkat konstruk kontingensi kritikal. Karena itu dalam pengujian peran mediasi konsisten pada teori kontingensi oleh Donaldson (2001) menjelaskan bahwa teori atau metode yang ada dapat diterapkan dalam segala kondisi, namun tidak ada cara terbaik untuk merancang organisasi, dapat dilakukan baik secara universal maupun kontingensi. Hasil pengujian peran kepuasan yang memediasi pengaruh kualitas pelayan terhadap keberhasilan e-MHP yang didasarkan pada teori *CRM* oleh Baird dan Parasnis (2011) bahwa manajemen hubungan pengguna (MHP) yaitu merupakan pendekatan baru yang mengakui pelanggan memiliki pandangan yang kuat tentang hubungan pengguna yang dikelola dalam konteks media sosial. Hasil studi ini juga didukung dengan teori manajemen pemasaran dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2018:29) bahwa manajemen pemasaran adalah proses perusahaan membuat nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memberikan kepuasan dan menangkap nilai dari pelanggan sebagai umpan balik.

Temuan penelitian ini merujuk pada pendapat Navimipour dan Soltani (2016) bahwa e-MHP adalah pendekatan strategis berfokus pada penciptaan nilai dengan mengembangkan hubungan melalui segmen pelanggan utama, mempertahankan dan berkolaborasi dengan pelanggan agar menciptakan nilai superior bagi organisasi dan pelanggan. Selanjutnya hasil studi ini konsisten dengan pendapat Azila dan Noor (2011) bahwa sistem e-MHP berdasarkan prespektif pengguna dapat meningkatkan loyalitas, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan efisiensi proses pelanggan dan mengurangi biaya. Pendapat yang sama dengan hasil studi ini oleh Mishra dan Padhi (2013) dan Rao (2013) bahwa keberhasilan pelayanan pada sektor publik sangat bergantung pada orang, pengguna dan teknologi, dimana kinerja akhir bergantung pada tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga konsiten dan didukung oleh temuan penelitian terdahulu oleh Dehghanpouri *et al.* (2020) menemukan kualitas layanan, kepercayaan dan privasi sangat mempengaruhi keberhasilan sistem e-MHP melalui kepuasan pengguna/pelanggan. Sebaliknya Karn dan Wannu (2015) menemukan keberhasilan sistem e-MHP berperan sebagai mediasi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna atau masyarakat.

## **V. KETERBATASAN PENELITIAN**

Beberapa keterbatasan penelitian ini yang dapat dijadikan pertimbangan dan rujukan oleh peneliti berikutnya adalah:

1. Keterbatasan penelitian dilakukan pada saat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) akibat Pandemi Covid-19, sehingga sebagian pegawai OPD Kabupaten Wakatobi bekerja secara *work from home* (WFH). Karena itu penelitian ini dilakukan secara *online* dengan link <https://docs.google.com/forms/d/> dalam pembagian angket penelitian ini.
2. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi pada kasus atau instansi lain di Kabupaten Wakatobi, hanya pegawai yang bertugas sebagai operator pada OPD Kabupaten Wakatobi. Selain itu pengukuran variabel penelitian dilakukan berdasarkan persepsi yang sangat ditentukan oleh daya ingat responden dan penilaian dirinya sehingga ada kemungkinan pegawai tidak memberikan jawaban sesuai mereka alami.

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan temuan penelitian, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil studi ini diperoleh kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Artinya semakin baik kualitas layanan maka secara signifikan kepuasan publik semakin meingkat. Hasil ini diperkuat pula dengan pernyataan responden berdasarkan deskripsi kualitas layanan, kepuasan publik dan keberhasilan sistem e-MHP mayoritas responden menyatakan sudah baik dalam pelaksanaannya.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Artinya semakin meningkat pelaksanaan kualitas layanan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap

peningkatan keberhasilan sistem e-MHP. Peningkatan kualitas layanan direfleksikan melalui persyaratan layanan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP.

3. Kepuasan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Hasil ini mengindikasikan semakin tinggi kepuasan publik maka secara nyata atau signifikan keberhasilan sistem e-MHP semakin meningkat. Peningkatan kepuasan publik yang direfleksikan melalui kepuasan terhadap pelayanan yang diterima melebihi harapan, puas dengan keputusan memanfaatkan jasa layanan, puas menggunakan jasa layanan, keluhan/komplain pengguna menurun, puas dengan kinerja layanan, puas karena keramahan interaksi dengan pengguna, dan puas terhadap layanan secara menyeluruh karena adanya sistem e-MHP mempunyai kontribusi yang sangat bermakna atau signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP.
4. Kepuasan publik terbukti dapat berperan sebagai mediasi parsial (*parsial mediation*) pengaruh antara kualitas layanan terhadap keberhasilan sistem e-MHP. Artinya peningkatan kepuasan publik secara nyata atau signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan publik memiliki kontribusi berarti atau signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP. Akhirnya kualitas layanan yang baik juga dapat memberikan kontribusi nyata atau signifikan terhadap peningkatan keberhasilan sistem e-MHP yang direfleksikan melalui kesesuaian proses, kualitas informasi dan orientasi pengguna, dukungan system dan pimpinan, keterlibatan pegawai dan kolaborasi fungsi, dan implementasi MHP berbasis teknologi (e-MHP).

Berdasarkan pada hasil temuan dan kesimpulan penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran yang menjadi rekomendasi penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pihak pengambil kebijakan dan pimpinan pada OPD Kabupaten Wakatobi memperhatikan untuk meningkatkan penerapan kualitas layanan. Hasil penelitian ini menurut persepsi responden indikator dukungan sarana dan prasarana memiliki rerata terendah. Karena itu secara strategis dan operasional dapat dilakukan adalah meningkatkan sarana dan prasarana yang digunakan oleh operator sistem layanan elektronik sebagai alat dalam mencapai tujuan organisasi, selanjutnya prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan (usaha, pembangunan, proyek) secara kontinyu harus mendapat perhatian serius dan diperhatikan oleh pimpinan.
2. Kepuasan publik menurut responden indikator yang dinilai masih kurang adalah keluhan/komplain pengguna. Karena itu indikator keluhan/komplain pengguna secara operasional dan strategis dapat dilakukan melalui peningkatan perasaan pegawai yang merasakan puas karena keluhan pengguna berkurang setelah penerapan sistem pelayanan e-MHP pada OPD kabupaten Wakatobi.
3. Keberhasilan sistem e-MHP menurut persepsi responden indikator yang dinilai masih kurang adalah kualitas informasi dan orientasi pengguna. Karena itu indikator kualitas informasi dan orientasi pengguna secara strategis dapat ditingkatkan melalui perolehan sumber informasi pengguna layanan harus terintegrasi dengan baik ke dalam sistem, informasi pengguna harus sudah disediakan melalui sistem e-MHP, daya tanggap yang cepat atas keluhan/komplain pengguna dan menjaga hubungan baik dengan pengguna atau publik.
4. Penelitian ini dapat direkomendasikan pada jajaran pemerintah daerah khususnya OPD Kabupaten Wakatobi agar tetap memperhatikan dan meningkatkan sarana dan prasarana pendukung dalam implementasi keberhasilan sistem e-MHP. Kemudian para peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti: kepercayaan pengguna, komitmen pengguna, inovasi atau mengembangkan model pengukuran seperti pada kinerja sistem e-MHP yaitu: *customer delivery performance*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abekah-Nkrumah, G., Yaa Antwi, M., Braimah, S.M. and Ofori, C.G. (2020), Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- Al-Dmour, H.H., Algharabat, R.S., Khawaja, R. and Al-Dmour, R.H. (2019), Investigating the impact of ECRM success factors on business performance: Jordanian commercial banks, *Asia Pacific Journal of*

- Andrews, R. and Van de Walle, S. (2012), New Public Management and citizens' perceptions of local service efficiency, responsiveness, equity and effectiveness, *Public Management Review*, doi:10.1080/14719037.2012.725757
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods (12<sup>th</sup> Ed)*. New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Coutinho, E.D., Vieira, P.R.d.C., Mattoso, C.L.d.Q., Troccoli, I.R. and Renni, M.J.P. (2019), Influence of service quality and corporate image on the satisfaction of patients with Brazil's National Cancer Institute, *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 13 No. 4, pp. 447-468. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2018-0036>
- Cravens David W. dan Nigel F. Peircy. (2009) *Strategic Marketing*, Ninth Edition, McGraw Hill.
- Dehghanpouri, H., Soltani, Z. and Rostamzadeh, R. (2020), The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: the mediating role of customer satisfaction, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 35 No. 11, pp. 1831-1847.
- Dubey, N.K. and Sangle, P. (2019), Customer perception of CRM implementation in banking context: scale development and validation, *Journal of Advances in Management Research*, Vol. 16 No. 1, pp. 38-63.
- Fariborz Ensafi dan Maryam Shoar (2021) The role of electronic customer relationship management in the tourism industry using structural equation modeling, *Journal of Humanities Insights*, Vol 5(2): 35-40.
- Gopi, B. and Samat, N. (2020), The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and its impact toward customer loyalty, *British Food Journal*, Vol. 122 No. 10, pp. 3213-3226. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2020-0110>
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed., Sage, Thousand Oaks, CA.
- Haron, R., Abdul Subar, N. and Ibrahim, K. (2020), Service quality of Islamic banks: satisfaction, loyalty and the mediating role of trust, *Islamic Economic Studies*, Vol. 28 No. 1, pp. 3-23.
- Haryandika and Santra (2021), The Effect Of *yaitu Customer Relationship Management* on Customer Satisfaction And Customer Loyalty, *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, Vol. 7 No. 2, PP. 139-145.
- Henseler, J., Hubona, G. and Ray, P. A. (2016). Using PLS path modeling in new technology research: updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 116 No. 1, pp. 2-20.
- Islam, R., Ahmed, S., Rahman, M. and Al Asheq, A. (2020), Determinants of service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty: an empirical study of private banking sector, *The TQM Journal*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Jufriyantoa Moh dan Rifky Maulana Yusron (2019) Analysis of Service Quality, Trust and Commitment to Customer Satisfaction and Loyalty in Madura Batik Products, *International journal of science, engineering, and information technology*, Volume 04, Number 01, 1-6
- Kant, R. and Jaiswal, D. (2017), The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: an empirical study on public sector banks in India, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35 No. 3, pp. 411-430.
- Karn Choaknumkij and Wannong Fongsuwan, (2015). Thailand's Provincial Electricity Authority (PEA): A Structural Equation Model of Factors Determining Customer Satisfaction. *Research Journal of Business Management*, 9: 233-246.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2017) *Marketing Management*, 15<sup>th</sup> Edition Paperback, Pearson, India.
- Lanin, D. and Hermanto, N. (2019), The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia, *International Journal of Social Economics*, Vol. 46 No. 3, pp. 377-392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Marino, V. and Lo Presti, L. (2018), Engagement, satisfaction and customer behavior-based CRM performance: An empirical study of mobile instant messaging, *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 28 No. 5, pp. 682-707. <https://doi.org/10.1108/JSTP-11-2017-0222>
- Neeti Kasliwal and Jagriti Singh (2018) Service Quality Perception towards E-CRM Practices among Customers of Private and Public Sector Banks of Rajasthan Using SERVQUAL Method, *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, Volume-7, Issue-3, pp. 22-29.
- Nova Andriyani dan Z. Hidayat (2021). *The Influence Factors on Customer Satisfaction and Loyalty in Distribution: An Empirical Study on Sushi Tei Restaurant, Jakarta*, *Journal of Distribution Science* 19-6 (2021) 51-64.

- Oliver, R.L. (1997), *Satisfaction – A Behavioural Perspective on the Consumer*, Irwin/McGraw-Hill, Boston, MA.
- Paulo Rita, Tiago Oliveira, and Almira Farisa (2019), The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping, *Heliyon* 5 (2019) PP. 26-90
- Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 9 Mei 2017, diakses 20 Maret 2021.
- Pooya, A., Abed Khorasani, M. and Gholamian Ghouzhd, S. (2020), Investigating the effect of perceived quality of self-service banking on customer satisfaction, *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 13 No. 2, pp. 263-280. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-12-2018-0440>
- Psomas, E., Bouranta, N., Koemtzi, M. and Keramida, E. (2020), Determining the impact of service quality on citizens' satisfaction and the role of citizens' demographics. The case of the Greek citizens' service centers, *The TQM Journal*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Ratnawati, A., Mislana Cokrohadisumarto, W.b. and Kholis, N. (2020), Improving the satisfaction and loyalty of BPJS healthcare in Indonesia: a Sharia perspective, *Journal of Islamic Marketing*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2020-0005>
- Ringle, C. M., Wende, S. and Becker, J.-M. (2014). *Smartpls 3*. Hamburg: SmartPLS.
- Sekaran, Uma (2006) *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Solimun, (2012). *Pemodelan Generalized Structured Component Analysis (GeSCA)*. Program Studi Statistika FMIPA, Program Doktor Ilmu Manajemen FE Universitas Brawijaya.
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J.K., Liang, T.P., & Turban, D.C. (2017). *Electronic commerce 2018: a managerial and social networks perspective*. Springer.
- Van de Walle, S. (2016). When public services fail: A research agenda on public service failure. mimeo.
- Van de Walle, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. In: Ongaro, E. & Van Thiel, S. (eds). *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. London: Palgrave Macmillan, pp. 227-241. [https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3\\_11](https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11)
- Yuliati dan Susanti Wahyuningsih (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat. (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang), *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol. 1 No 1. Pp-324-336.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across the Firm*. Singapore: McGraw-Hill International Edition.