BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data dengan menggunakan alat uji Smart-PLS 4 didapat bahwa uji Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Pemanfaatan *Online Single Submission* terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik di DPMPTSP Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan 52 pernyataan dalam kuesioner disebarkan kepada para pegawai DPMPTSP Provinsi Jambi sebagai responden.

5.1 Karakteristik Responden

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Presentasi
Laki – Laki	25	48,1%
Perempuan	27	51,9%
Jumlah	52	100%

Sumber : Data diolah 2024

Dari tabel 5.1, menunjukan bahwa dari 52 responden, 25 responden (48,1%) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 27 responden (51,9%) berjenis kelamin perempuan. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan yang bekerja di DPMPTSP Provinsi Jambi.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Responden	Presentasi
21 – 27	15	28,8%
27 – 32	9	17,3%
32 – 37	4	7,7%
>37	24	46,2%
Jumlah	52	100%

Sumber : Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 5.2, dapat disimpulkan bahwa dari 52 pegawai, 15 responden (28,8%) berusia 21-27 tahun, 9 responden (17,3%) berusia 27-32 tahun, 4 responden (7,7%) berusia 32-37 tahun, dan 24 responden (46,2%) berusia diatas 37 tahun. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada dalam rentang usia lebih dari 37 tahun. Pada rentang usia ini, pegawai cenderung memiliki pengetahuan yang luas, rasa ingin tahu yang tinggi, dan tingkat produktivitas berpikir yang baik, yang dapat berkontribusi positif pada penelitian ini.

3. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

   Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Responden	Presentasi
SMA	9	17,3 %
Diploma	6	11,5%
S1	29	55,8%
S2	7	13,5%
S3	1	1,9%

Sumber : Data diolah 2024

Dari Tabel 5.3 Telihat bahwa dari 52 pegawai. 9 responden (17,3%) memiliki pendidikan terakhir SMA, 6 responden (11,5%) memiliki pendidikan

terakhir diploma, 29 responden (55,8%) memiliki pendidikan terakhir S1, 7 responden (13,5%) memiliki pendidikan terakhir S2, dan 1 responden (1,9%) memiliki pendidikan terakhir S3. Analisis data menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan S1.

5.2 Analisis Deskriptif Variabel

Penelitian ini secara deskriptif menggunakan tiga variabel, di mana variabel X1 mencakup kompetensi pegawai, variabel X2 mencakup pemanfaatan *Online Single Submission*, dan variabel Y mencakup efektivitas kinerja pelayanan publik. Berikut adalah penjelasan terkait setiap variabel.

5.2.1 Variabel Kompetensi Pegawai

Pada penelitian ini, variabel kompetensi pegawai yang terdiri dari 3 dimensi yaitu, pengetahuan, keahlian, dan sikap. Pada dimensi pengetahuan terdiri dari 3 indikator dan 3 item pernyataan yaitu berpengetahuan luas, kemauan berkembang, berfikir konseptual. Dimensi keahlian terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu terampil dan *problem solving*. Dimensi sikap terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu semangat berprestasi dan proaktif dan komunikatif. Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dari responden, berikut ini jawaban yang telah diberikan oleh responden terkait variabel kompetensi pegawai yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 5.4

Variabel Kompetensi Pegawai

Kode	**Pernyataan**	**X**	**Hasil**					**Jumlah**	**Ket**
			STS	**TS**	**N**	**S**	**SS**		
			1	**2**	**3**	**4**	**5**		
Pengetahuan									
X1	Memiliki pengetahuan yang luas seputar pekerjaan yang dijalani	f	0	1	2	25	24	52	**Sangat Tinggi**
		fx	0	2	6	100	120	**228**	

X2	Memiliki kemauan untuk terus bekembang dan belajar	f	1	0	1	22	28	52	**Sangat Tinggi**
		fx	1	0	3	88	140	**232**	
X3	Memiliki pola pikir konseptual yang baik	f	0	0	6	24	22	52	**Sangat Tinggi**
		fx	0	0	18	96	110	**224**	
Rata rata Dimensi								**228**	**Sangat Tinggi**
Keahlian									
X4	Memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaan	f	1	3	1	21	26	52	**Sangat Tinggi**
		fx	1	6	3	84	130	**224**	
X5	Memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah	f	1	2	3	26	20	52	**Tinggi**
		fx	1	4	9	104	100	**218**	
Rata rata Dimensi								**221**	**Sangat Tinggi**
Sikap									
X6	Memiliki semangat untuk terus berkontribusi dalam perusahaan	f	1	0	4	27	20	52	**Sangat Tinggi**
		fx	1	0	12	108	100	**221**	
X7	Memiliki sikap proaktif dan komunikatif dalam bekerja	f	1	0	3	23	25	52	**Sangat Tinggi**
		fx	1	0	9	92	125	**227**	
Rata rata Dimensi								**224**	**Sangat Tinggi**

Sumber : Data diolah Smart PLS 4,2024

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai menunjukkan total skor 224 dengan kategori sangat tinggi antara responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk menjawab responden mengenai variabel kompetensi pegawai pada kriteria sangat tinggi yaitu ada 3, untuk indikator yang sangat tinggi dan memiliki keterkaitan yaitu memiliki kemauan untuk terus bekembang dan belajar dengan nilai skor 232. sedangkan untuk jawaban responden pada kriteria tinggi yaitu untuk indikator terkecil berkaitan memiliki kemampuan dalam

menyelesaikan masalah dengan nilai skor 218. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang tinggi dan sangat tinggi di DPMPTSP Provinsi Jambi. Hal ini mengidentifikasikan bahwa responden sangat setuju pada pernyataan dari dimensi pengetahuan (Sangat tinggi) dengan indikator memiliki kemauan untuk terus bekembang dan belajar. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Alfianto et., al (2024), Rahman, I., & Sari, D. (2023), dan Nurunnisa, S., & Rani. (2024).

5.2.2 Variabel Pemanfaatan *Online Single Submission*

Pada penelitian ini, variabel pemanfaatan *Online Single Submission* yang terdiri dari 4 dimensi yaitu, efisiensi, keandalan, bantuan, dan kepercayaan. Pada dimensi efisiensi terdiri dari 3 indikator dan 3 item pernyataan yaitu *Online Single Submission* memberikan kemudahan dalam akses, *Online Single Submission* memberikan tampilan yang jelas dan mudah dipahami dan *Online Single Submission* membantu dalam pengurusan proses perizinan. Dimensi keandalan terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu fungsi dalam aplikasi OSS terintegrasi dengan baik dan memudahkan untuk melakukan berbagai tugas dalam satu platform dan OSS memberikan informasi yang akurat sesuai dengan yang dibutuhkan. Dimensi bantuan terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu OSS memiliki fitur bantuan teknis yang mudah diakses ketika mengalami kesulitan atau gangguan dan ketika menghadapi masalah saat menggunakan OSS, tanggapan dari tim dukungan sangat membantu dan cepat. Dimensi kepercayaan terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu data pribadi yang tertera aman saat menggunakan sistem OSS dan proses pengajuan izin melalui OSS berlangsung secara transparan dan terbuka. Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dari responden, berikut ini jawaban yang telah diberikan oleh responden terkait variabel pemanfaatan *Online Single Submission* yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 5. 5

Variabel Pemanfaatan *Online Single Submission*

Kode	Pernyataan	X	Hasil					Jumlah	Ket
			STS	TS	N	S	SS		
			1	2	3	4	5		
Efisiensi									
X1	*Online Single Submission* memberikan kemudahan dalam akses	f	1	0	7	24	20	52	**Tinggi**
		fx	1	0	21	96	100	**218**	
X2	*Online Single Submission* memberikan tampilan yang jelas dan mudah dipahami	f	1	0	4	29	18	52	**Sangat Tinggi**
		fx	1	0	12	116	90	**221**	
X3	*Online Single Submission* membantu dalam pengurusan proses perizinan	f	1	0	4	23	24	52	**Sangat Tinggi**
		fx	1	0	12	92	120	**225**	
Rata rata Dimensi								**221**	**Sangat Tinggi**
Keandalan									
X4	Fungsi dalam aplikasi OSS terintegrasi dengan baik dan memudahkan untuk melakukan berbagai tugas dalam satu platform.	f	1	0	5	28	18	52	**Tinggi**
		fx	1	0	15	112	90	**218**	
X5	OSS memberikan informasi yang akurat sesuai dengan yang dibutuhkan	f	1	0	5	28	18	52	**Tinggi**
		fx	1	0	15	112	90	**218**	
Rata rata Dimensi								**218**	**Tinggi**

Bantuan									
X6	OSS memiliki fitur bantuan teknis yang mudah diakses Ketika mengalami kesulitan atau gangguan	f	1	6	8	19	18	52	**Tinggi**
		fx	1	12	24	76	90	**203**	
X7	Ketika menghadapi masalah saat menggunakan OSS, tanggapan dari tim dukungan sangat membantu dan cepat.	f	1	2	10	24	15	52	**Tinggi**
		fx	1	4	30	96	75	**206**	
Rata rata Dimensi								**204,5**	**Tinggi**
Kepercayaan									
X8	Data pribadi yang tertera aman saat menggunakan sistem OSS	f	1	0	7	22	22	52	**Sangat Tinggi**
		fx	1	0	21	88	110	**220**	
X9	Proses pengajuan izin melalui OSS berlangsung secara transparan dan terbuka	f	1	0	3	27	21	52	
		Fx	1	0	9	108	105	**223**	
Rata rata Dimensi								**221,5**	**Sangat Tinggi**

Sumber : Data diolah Smart PLS 4,2024

Tabel 5.5 dapat dilihat bahwa Pemanfaatan OSS menunjukkan total skor 221.5 dengan kategori sangat tinggi antara responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. untuk menjawab responden mengenai variabel Pemanfaatan OSS pada kriteria sangat tinggi yaitu ada 2, untuk indikator yang sangat tinggi berkaitan dengan proses pengajuan izin melalui OSS berlangsung secara transparan dan terbuka dengan nilai skor 223. Sedangkan untuk jawaban responden pada kriteria tinggi yaitu ada 2, untuk indikator terkecil yang memiliki keterkaitan adalah OSS memiliki fitur bantuan teknis yang mudah diakses ketika mengalami kesulitan atau gangguan dengan nilai skor 203. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai Pemanfaatan OSS di DPMPTSP Provinsi Jambi sangat tinggi.

Hal ini mengidentifikasikan bahwa responden sangat setuju pada pernyataan dari dimensi Efisiensi (Sangat tinggi) dengan indikator *Online Single Submission* membantu dalam pengurusan proses perizinan. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Yulistia Akni, Augustin Rina Herawati, Dyah Hariani (2022), (Firliansa & Cholil, 2022), dan (Khumaidi et al., 2022).

5.2.3 Variabel Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik

Pada penelitian ini, variabel beban kerja yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, kualitas layanan, efisiensi, kualitas SDM, kepuasan masyarakat, dan frekuensi pengguna layanan.

Pada dimensi kualitas layanan terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu Pegawai dapat dengan cepat mengenali dan menanggapi permasalahan, dan selalu mendengarkan keluhan dan masukan dari masyarakat dengan baik. Dimensi Efisiensi terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu waktu dalam memproses perizinan menjadi lebih cepat, dan cepat merespon permohonan dan keluhan yang diajukan. Dimensi kualitas SDM terdiri dari 2 indikator dan 2 item pernyataan yaitu berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam pekerjaan, dan selalu berhasil menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan atau ditetapkan. Dimensi kepuasan masyarakat terdiri dari 2 indikator dan 2 item penyataan yaitu prosedur pelayanan transparan dan jelas sehingga mudah memahami langkah-langkahnya dan selalu memahami kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat saat terjadi kendala. Dimensi frekuensi pengguna layanan terdiri dari 2 indikator dan 2 item yaitu berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan publik dan terlibat langsung dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dari responden, berikut ini jawaban yang telah diberikan oleh responden terkait variabel efektivitas kinerja pelayanan publik yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 5. 6

Variabel Efektivitas kinerja pelayanan publik

Kode	Pernyataan	X	Hasil					Jumlah	Ket
			STS	TS	N	S	SS		
			1	2	3	4	5		
Kualitas Layanan									
Y1	Pegawai dapat dengan cepat mengenali dan menanggapi permasalahan	f	0	0	8	29	15	52	**Tinggi**
		fx	0	0	24	116	75	**215**	
Y2	Selalu mendengarkan keluhan dan masukan dari masyarakat dengan baik	f	0	0	2	31	19	52	**Sangat Tinggi**
		fx	0	0	6	124	95	**225**	
Rata rata Dimensi								**220**	**Sangat Tinggi**
Efisiensi									
Y3	Waktu dalam memproses perizinan menjadi lebih cepat	f	0	0	5	28	19	52	**Sangat Tinggi**
		fx	0	0	15	112	95	**222**	
Y4	Cepat merespon permohonan dan keluhan yang diajukan	f	0	0	7	27	18	52	**Sangat Tinggi**
		fx	0	0	21	108	90	**219**	
Rata rata Dimensi								**220,5**	**Sangat Tinggi**
Kualitas SDM									
Y5	Berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam pekerjaan	f	0	0	3	28	21	52	**Sangat Tinggi**
		fx	0	0	9	112	105	**226**	
Y6	Selalu berhasil menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan atau ditetapkan	f	0	3	8	25	16	52	**Tinggi**
		fx	0	6	24	100	80	**210**	

Rata rata Dimensi								**218**	**Tinggi**
Kepuasan Masyarakat									
Y7	Prosedur pelayanan transparan dan jelas sehingga mudah memahami langkah-langkahnya	f	0	0	1	35	16	52	**Sangat Tinggi**
		Fx	0	0	3	140	80	**223**	
Y8	Selalu memahami kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat saat terjadi kendala	F	0	0	10	26	16	52	**Tinggi**
		Fx	0	0	30	104	80	**214**	
Rata rata Dimensi								**218,5**	**Sangat Tinggi**
Frekuensi Penggunaan Layanan									
Y9	Berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan publik	F	0	1	6	28	17	52	**Tinggi**
		Fx	0	2	18	112	85	**217**	
Y10	Terlibat langsung dalam memberikan layanan kepada masyarakat	F	0	3	8	23	18	52	**Tinggi**
		fx	0	6	24	92	90	**212**	
Rata rata Dimensi								**214,5**	**Tinggi**

Sumber : Data diolah Smart PLS 4,2024

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dilihat bahwa efektivitas kinerja pelayanan publik menunjukkan total skor 220.5 Dengan kategori sangat tinggi. Untuk menjawab responden mengenai variabel efektivitas kinerja pelayanan publik pada kriteria sangat tinggi yaitu ada 3, untuk indikator yang sangat tinggi berkaitan dengan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam pekerjaan dengan nilai skor 226. sedangkan untuk jawaban responden pada kriteria tinggi yaitu 2, untuk indikator terkecil berkaitan dengan selalu berhasil menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan atau ditetapkan dengan nilai skor 210. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menilai efektivitas kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Jambi sangat tinggi. Hal

ini mengidentifikasikan bahwa responden sangat setuju pada pernyataan dari dimensi Kualitas SDM (Sangat tinggi) dengan indikator Berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam pekerjaan. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Siregar,A.,&Sihombing,R.(2024), Yulianti, R., & Prasetyo, E. (2022), dan Setiawan, B., & Wibowo, A. (2024).

5.3 Analisis Data

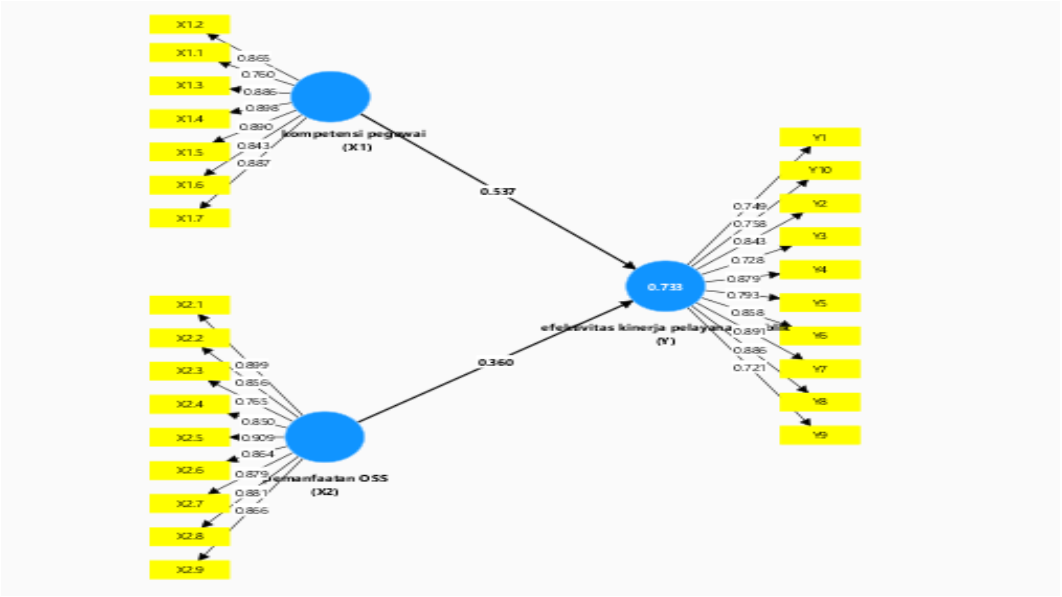
5.3.1 Uji *Outer Model*

Untuk memastikan bahwa model pengukuran layak untuk dijadikan pengukuran valid dan *reliable* maka dilakukan analisa *outer model.* Analisa *outer model* ini dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dalam menguji outer model yang dilakukan dengan tiga kriteria pengukuran dalam menganalisa data menggunakan *Smart* PLS, yaitu *convergent validity, reliability, dan discriminant validity.*

5.3.2 Uji *Convergent Validity*

Menilai outer model yang pertama yaitu dengan *convergent validity, convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang diestimasi dengan *software* Smart PLS 4. Ukuran reflektif individu dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang diukur, untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 – 0,6 dianggap cukup memadai, pada penelitian ini menggunakan 0,5.

Gambar 5. 1 Hubungan Antar Variabel



Sumber : Data diolah Smart PLS 4, 2024

Tabel 5. 7

Outer Loading

No	Kompetensi Pegawai (X1)	Pemanfaatan OSS (X2)	Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)
X1.1	0.760		
X1.2	0.865		
X1.3	0.886		
X1.4	0.898		
X1.5	0.890		
X1.6	0.843		
X1.7	0.887		
X2.1		0.899.	
X2.2		0.856	
X2.3		0.765	
X2.4		0.850	
X2.5		0.909	
X2.6		0.864	
X2.7		0.879	
X2.8		0.881	
X2.9		0.866	
Y1			0.749

Y2			0.843
Y3			0.728
Y4			0.879
Y5			0.793
Y6			0.858
Y7			0.891
Y8			0.886
Y9			0.721
Y10			0.758

Sumber : Data diolah Smart PLS 4,2024

Berdasarkan gambar 5.1 dan tabel 5.7 bahwa hasil perhitungan model ketiga dianggap telah valid, karena seluruh *loading* faktor berada di atas 0,70.

1. ***Average Variance Extracted* (AVE)**

   Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk menetapkan validitas konvergen pada level konstruk. Ketentuan dalam model pengukuran (*outer model*) bahwa AVE dianggap telah memenuhi validitas konvergen apabila nilai AVE lebih besar dari 0.50. Hasil nilai AVE yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. 8

Average Variance Extracted

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Kompetensi Pegawai (X1)	0.744	Valid
Pemanfaatan OSS (X2)	0.661	Valid
Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)	0.747	Valid

Sumber: Data Diolah Smart PLS 4,2024.

Tabel 5.8 diatas menunjukkan v bahwa semua nilai AVE berada di atas >0.5 dimana AVE masing-masing konstruk dapat dinyatakan valid. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa konstruk telah memadai uji validitas pada tahap konvergen.

2. **Uji *Discriminant Validity***

   Pengujian validitas *discriminant* dapat dinilai dari hasil nilai *cross loading* tiap indikator pertama terhadap variabel. Pada penelitian ini nilai

acuan yang digunakan adalah diatas 0.7. Dapat dilihat pada tabel 5.9 semua nilai *cross loading* tiap indikator diatas 0.7. Selain itu uji validitas *discriminant* dapat dilihat dari nilai-nilai *cross loading* indikator suatu kontruk lebih besar dari nilai *cross loading* konstruk tersebut terhadap konstruk lain.

Tabel 5. 9
Cross Loading

No	Kompetensi Pegawai (X1)	Pemanfaatan OSS (X2)	Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)
X1.1	0.760	0.514	0.693
X1.2	0.865	0.717	0.679
X1.3	0.886	0.691	0.781
X1.4	0.898	0.756	0.710
X1.5	0.890	0.771	0.752
X1.6	0.843	0.693	0.706
X1.7	0.887	0.780	0.680
X2.1	0.661	0.899	0.680
X2.2	0.726	0.856	0.652
X2.3	0.514	0.765	0.488
X2.4	0.643	0.850	0.641
X2.5	0.813	0.909	0.762
X2.6	0.773	0.864	0.753
X2.7	0.725	0.879	0.759
X2.8	0.752	0.881	0.726
X2.9	0.681	0.866	0.682
Y1	0.729	0.615	0.749
Y2	0.618	0.565	0.758
Y3	0.662	0.595	0.843
Y4	0.568	0.650	0.728
Y5	0.784	0.748	0.879
Y6	0.700	0.640	0.793
Y7	0.686	0.708	0.858
Y8	0.687	0.728	0.891
Y9	0.725	0.676	0.886
Y10	0.552	0.525	0.721

Sumber : Data diolah Smart PLS 4 2024

Berdasarkan tabel 5.9 perbandingan nilai *cross loading* > 0.7 dan nilai *cross loading* dari indikator suatu konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* indikator konstruk tersebut terhadap konstruk lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

5.3.3 Uji *Reability*

Uji *composite reliability* dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat di percaya untuk digunakan. Seluruh variabel dinyatakan *reliable* apabila nilai *loadingnya* diatas 0.70. Nilai *composite reliability* masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. 10

Composite Reliability

Variabel	*Composite Reliability*	Keterangan	Cronbach Alpa	Keterangan
X1	0.943	Valid	0.942	Valid
X2	0.962	Valid	0.957	Valid
Y	0.946	Valid	0.942	Valid

Sumber : Data diolah Smart PLS 4 2024

Berdasarkan tabel 5.10 hasil uji *composite reliability* Cronbach Alpa menunjukkan bahwa nilai seluruh variabel dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0.70.

5.3.4 Evaluasi *Inner Model*

Pengujian dan pengevaluasian *inner model* dilakukan untuk hipotesis atas pengaruh variabel eksogen terhadap variabel-variabel endogen dengan melakukan perbandingan antara hasil nilai p *value* dari koefisien jalur (*path coefficient*) dengan taraf signifikan a = 0.05. Pengujian dapat dilakukan sangat signifikan apabila p *value* lebih kecil atau sama dengan 0.50 (p *value* < 0.05) atau menggunakan nilai t *value* yaitu 1.96. Pengujian model struktual dalam analisis SEM-PLS menggunakan

Smart PLS 4 yaitu koefisien determinan (R2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel terkait. Mengungkapkan bahwa koefisien determinan adalah ukuran kemampuan gabungan variabel laten eksogen memprediksi konstruk variabel endogen, artinya keofisien mewakili jumlah varian dalam konstruksi endogen yang dijelaskan oleh semua konstruksi eksogen yang terkait dengannya. Nilai R2 berkisaran dari 0 hingga 1, dengan level yang lebih tinggi menunjukkan level akurasi prediksi yang lebih tinggi seperti halnya regresi berganda, koefisien determinan yang telah disesuaikan (*Adjusted* R2) digunakan sebagai kriteria untuk menghindari bias terhadap model yang kompleks. Kriteria untuk dimodifikasi sesuai dengan jumlah konstruksi variabel eksogen.

1. **R *Square* dan *Adjusted* R-*Square***

   Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-*Square* untuk setiap variabel dependen. Berikut merupakan tabel hasil estimasi R-*Square* dengan menggunakan SmartsPLS 4

Tabel 5. 11

Nilai R-*Square*

Variabel	R-*Square*	R-*Square* *Adjusted*
Efektivitas kinerja pelayanan publik (Y)	0.733	0.722

Sumber : Data diolah Smart PLS 4 2024

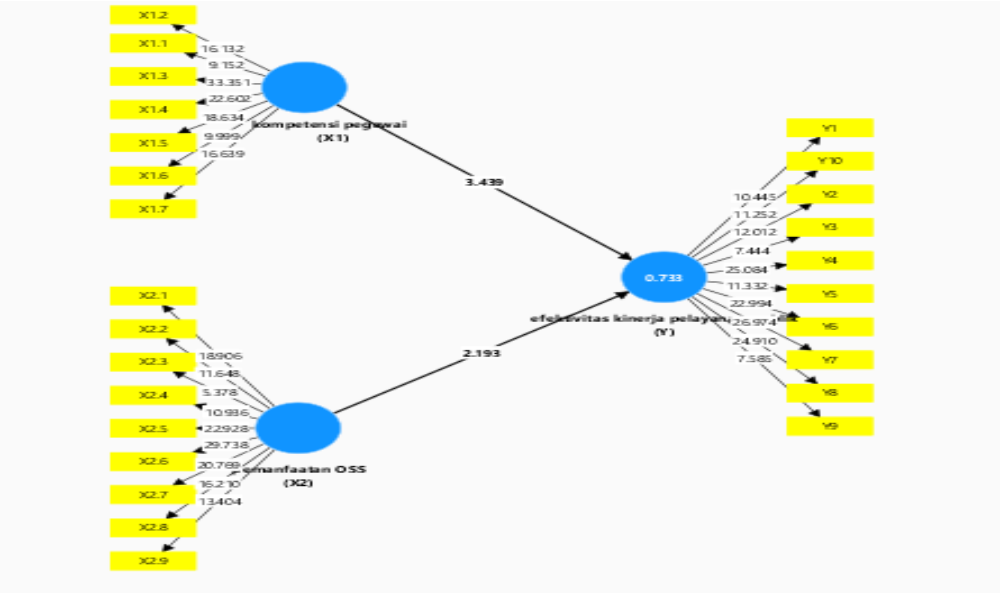
Berdasarkan tabel 5.11 dapat dilihat bahwa nilai R-*Square* variabel Efektivitas kinerja pelayanan publik 0.733 dengan nilai *adjusted* R-*Square* 0.722. Nilai R-*Square* dari variabel efektivitas kinerja pelayanan publik yaitu 0.733 atau sebesar 73.3%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel dapat dijelaskan oleh variabel efektivitas kinerja pelayanan publik 73.3% sedangkan sisanya sebesar 26.7% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Menurut Chin (1998) nilai R-

Square dikategorikan kuat jika lebih dari 0.67, moderat jika lebih dari 0.33 tetapi lebih rendah dari 0.67, dan lemah jika lebih dari 0.19 tetapi lebih rendah dari 0.33. Maka dapat dijelaskan bahwa variabel konstruk X1 dan X2 mempengaruhi Y sebesar 0.733 atau 73.3%. Oleh karena itu nilai R-*Square* lebih dari 67% maka pengaruh konstruk X1 dan X2 terhadap Y termasuk kuat.

2. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis (*bootstrapping*) akan menganalisis apakah antara variabel independen terhadap variabel dependen terhadap pengaruh yang signifikan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat *path coefficients* yang menunjukkan koefisien parameter dan nilai signifikan t statistik. Signifikansi parameter akan memberikan informasi tentang hubungan antar variabel penelitian. Dalam penelitian ini nilai signifikan yang digunakan (*two-tailed*) t-*value* 1.96 (signifikansi level = 5%). Tabel 5.11 memberikan *output* estimasi untuk pengujian model *structural*.

Gambar 5. 2 *Bootstrapping*



Sumber : Data diolah Smart PLS 4 2024

Tabel 5. 12

Path coeffiecient

Variabel	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T Statistik (/O/STDEV/)	P *Value*
Kompetensi Pegawai (X1) - > Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)	0.537	0.536	0.156	3.439	0.001
Pemanfaatan OSS (X2) - > Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)	0.360	0.379	0.164	2.193	0.028

Sumber : Data diolah Smart PLS 4 2024

Berdasarkan data tabel 5.12 dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *Bootstrap* terhadap sampel, pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk menimbulkan masalah ketidaknormalan data penelitian.

5.3.5 Pengujian Pengaruh Langsung antara Kompetensi pegawai (X1) terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Dari hasil uji hipotesis, diketahui nilai koefisien jalur sebesar 0.537 dan nilai t statistik 3.439 > 1,96 dengan tingkat signifikan (p-*value*) = 0.001 < 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, pengaruh kompetensi pegawai (X1) terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik (Y) adalah positif dan signifikan, maka hipotesis H1 diterima, yang berarti bahwa kompetensi pegawai (X1) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik (Y).

5.3.6 Pengujian pengaruh langsung antara Pemanfaatan OSS (X2) terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Dari hasil uji hipotesis, diketahui nilai koefisien jalur sebesar 0.360 dan nilai t statistik 2.193> 1,96 dengan tingkat signifikan (p-*value*) = 0.028 < 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, pengaruh pemanfaatan OSS (X2) terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik (Y) adalah positif dan signifikan, maka hipotesis H2 diterima, yang berarti bahwa pemanfaatan OSS (X2) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik (Y).

Dari hasil pengujian antara pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan OSS terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik terdapat hasil yang positif dan signifikan. Maka hipotesis H3 diterima karena variabel X1 dan X2 berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Variabel Y.

5.4 Pembahasan

5.4.1 Pengaruh Kompetensi Pegawai (X1) terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, kompetensi pegawai (X1) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik (Y). Hal tersebut dapat dilihat pengolahan data kuesioner menunjukkan skor sangat tinggi pada dimensi pengetahuan, dimensi ini menunjukkan bahwa pegawai di perusahaan memiliki tingkat kompetensi pegawai yang sangat tinggi. Mayoritas responden menyatakan bahwa pegawai memiliki kemauan untuk terus bekembang dan belajar (skor 232). Ini menunjukkan kecenderungan pegawai dalam meningkatkan kompetensi yang dimiliki.

Skor sangat tinggi pada dimensi keahlian menunjukkan bahwa pegawai di perusahaan memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah (skor 218). Ini menunjukkan bahwa pegawai yang ada tidak hanya memiliki keterampilan yang baik tetapi juga

memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang ada. Hal ini menunjukan bahwa pegawai memiliki keahlian sangat bagus pada pekerjaan yang dijalani.

Dimensi sikap mendapatkan skor yang sangat tinggi, menunjukkan bahwa pegawai memiliki sikap yang sangat profesional dalam melakukan pekerjaan. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka memiliki sikap proaktif dan komunikatif dalam bekerja (skor 227). Hal ini menandakan sikap profesional yang sangat tinggi yang dimiliki para pegawai dalam bekerja.

Dari hasil uji hipotesis juga menunjukkan, nilai koefisien jalur sebesar 0.287 dan nilai t statistik 3.439 > 1,96 dengan tingkat signifikan (p-*value*) = 0.001 < 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik adalah positif dan signifikan, maka H1 diterima, yang berarti bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siti Nur Chafidoh1 , Bachtiar Arifudin Husain2 (2024) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan koefisien korelasi sebesar 0,471 dan signifikansi 0,001. Kompetensi dan pelatihan bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 40% terhadap kinerja pegawai.

5.4.2 Pengaruh Pemanfaatan OSS (X2) terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, pemanfaatan OSS (X2) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik (Y). Hal tersebut dapat dilihat pengolahan data kuesioner menunjukkan skor sangat tinggi pada dimensi efisiensi, dimensi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan OSS di perusahaan memiliki tingkat efisiensi yang sangat tinggi. Mayoritas responden menyatakan bahwa *Online Single Submission* membantu dalam pengurusan proses perizinan (skor 225). Ini menunjukkan kecenderungan pemanfaatan OSS memiliki efisiensi yang sangat tinggi.

Skor tinggi pada dimensi keandalan menunjukkan bahwa pemanfaatan OSS terintegrasi dengan baik dan memudahkan untuk melakukan berbagai tugas dalam satu platform. Sebagian besar responden menyatakan bahwa OSS memberikan informasi yang akurat sesuai dengan yang dibutuhkan (skor 218). Ini menunjukkan bahwa pemanfaatan OSS memiliki keandalan yang sangat baik sehingga dapat diandalkan.

Dimensi bantuan mendapatkan skor yang tinggi, menunjukkan bahwa pemanfaatan OSS memiliki memiliki fitur bantuan teknis yang mudah diakses ketika mengalami kesulitan atau gangguan. Mayoritas responden menyatakan bahwa ketika menghadapi masalah saat menggunakan OSS, tanggapan dari tim dukungan sangat membantu dan cepat (skor 206). Hal ini menandakan pemanfaatan OSS sangat membantu dalam efektivitas kinerja.

Dimensi kepercayaan mendapatkan skor yang tinggi, menunjukkan bahwa pemanfaatan OSS memiliki memiliki kepercayaan yang sangat tinggi dari para pegawai dan pengguna agar data pribadi yang tertera aman saat menggunakan sistem OSS. Mayoritas responden menyatakan bahwa ketika proses pengajuan izin melalui OSS berlangsung secara transparan dan terbuka (skor 223). Hal ini menandakan pemanfaatan OSS sangat terpercaya dalam membantu pekerjaan.

Dari hasil uji hipotesis juga menunjukkan, nilai koefisien jalur sebesar 0.287 dan nilai t statistik 2.193> 1,96 dengan tingkat signifikan (p-*value*) = 0.028 < 0.05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara langsung, pengaruh pemanfaatan OSS terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik adalah positif dan signifikan, maka H2 diterima, yang berarti bahwa pemanfaatan OSS berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Rahayu,I. (2024) dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Penelitian ini mengevaluasi penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi, menunjukkan bahwa OSS telah meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi proses perizinan serta mengurangi waktu pelayanan izin.