ZONAsi Jurnal Sistem Informasi
ZONAsi VOL. 8 NO. 3 September 2026
Page: 1299 - 1309 Akreditasi Sinta 4
ISSN: 2656-7407 (Online)
2656-7393 (Print)

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA PLATFORM SIAP KERJA BPVP SIDOARJO MENGGUNAKAN MODEL E-GOVERNMENT QUALITY

Putri Lestari[1], Agung Brastama Putra[2]
[1,2] Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
(Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur)
(Jl. Raya Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur, telp. 031 8706369)
e-mail: [1]**putrilstari12@gmail.com**, [2]**agungbp.si@upnjatim.ac.id**

Abstrak

Platform SIAPkerja merupakan sistem informasi ketenagakerjaan milik Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia yang digunakan oleh Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Sidoarjo sebagai portal pendaftaran pelatihan vokasi. Meskipun sudah banyak digunakan, sebagian pengguna masih mengeluhkan kendala teknis seperti proses yang lambat dan kesulitan mengakses beberapa fitur. Untuk mengukur seberapa baik kualitas layanan platform SIAPkerja, penelitian ini memakai model E-Government Quality yang mencakup empat variabel, yakni Reliability, Efficiency, Trust, dan Citizen Support. Sebanyak 390 pengguna aktif dilibatkan sebagai responden melalui penyebaran kuisioner berskala Likert, kemudian datanya diolah dengan pendekatan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) memakai software SmartPLS 4. Temuan dalam penelitian skripsi ini mengindikasikan bahwa Reliability, Efficiency, dan Trust berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan, sedangkan Citizen Support tidak terbukti berpengaruh signifikan. Model dalam skripsi ini berhasil membuktikan 90,6% beragam kualitas layanan platform SIAPkerja. Temuan ini dapat menjadi masukan bagi pengelola platform dalam meningkatkan keandalan sistem dan dukungan pengguna

Kata kunci: *E-Government, E-GovQual, Kualitas Layanan, PLS-SEM, SIAPkerja*

Abstract

The SIAPkerja platform is an employment information system owned by the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia, used by the "Sidoarjo Vocational Training and Productivity Center (BPVP Sidoarjo)" as a vocational training registration portal. Although widely used, some users still complain about technical issues such as slow processes and difficulty accessing certain features. To measure the quality of service provided by the SIAPkerja platform, this study uses the E-Government Quality model, which includes four variables: Reliability, Efficiency, Trust, and Citizen Support. A total of 390 active users were involved as respondents through a Likert-scale questionnaire, and the data was processed using the "Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)" approach with SmartPLS 4 software. The findings of this undergraduate thesis indicate that Reliability, Efficiency, and Trust have a significant positive effect on service quality, while Citizen Support is not proven to have a significant effect. The model in this thesis successfully explains 90.6% of the variance in the service quality of the SIAPkerja platform. These findings can serve as input for platform administrators to improve system reliability and user support.

Keywords: *E-Government, E-GovQual, Service Quality, PLS-SEM, SIAPkerja*

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital yang terus berkembang membuat instansi pemerintah harus terus memikirkan ulang cara terbaik untuk melayani masyarakat. Pola layanan yang dulunya mengharuskan warga datang langsung ke kantor kini bergeser menuju layanan elektronik dapat diakses secara fleksibel tanpa batasan ruang dan waktu. Perubahan ini menuntut pemerintah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, terbuka, dan mampu menjangkau lebih banyak masyarakat. Sebab, penilaian publik terhadap kinerja pemerintah saat ini tidak hanya berdasarkan hasil akhir, akan tetapi juga berdasarkan kepuasan seberapa mudah proses yang harus dilakukan masyarakat [1].

Ketenagakerjaan merupakan salah satu bidang yang paling terkena dampak digitalisasi. Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Provinsi Jawa Timur, Berdasarkan data yang dirilis oleh BPS yang terus mengalami penurunan, dari 4,88% pada 2023 menjadi 4,19% pada 2024 dan 3,88% pada Agustus 2025 [2]. Pola serupa juga terlihat di Kabupaten Sidoarjo, dengan TPT sebesar 8,05% pada 2023, turun menjadi 6,49% pada 2024, dan berada di kisaran 5,4% pada 2025 menurut data Dinas Tenaga Kerja dan BPS Kabupaten Sidoarjo [3]. Meski begitu, angka tersebut masih tergolong lebih tinggi dibandingkan rata-rata provinsi. Kondisi ini menjadikan Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Sidoarjo berada di posisi strategis sebagai lembaga pelatihan kerja yang diharapkan dapat menekan angka pengangguran melalui berbagai program pelatihan kejuruan, mulai dari teknologi informasi, garmen *apparel*, hingga tata busana, yang sebagian besar didanai secara langsung melalui APBN [4].

Sebagai bentuk dukungan terhadap layanan pelatihan tersebut, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia meluncurkan *platform* SIAPkerja pada Januari 2022. Portal digital ini dibangun dengan sistem single sign-on yang menyatukan beberapa layanan sekaligus, yaitu Skillhub untuk pendaftaran pelatihan, Karirhub untuk pencarian kerja, dan Sertihub untuk sertifikasi kompetensi [5]. Sejak diluncurkan, *platform* ini menjadi pintu masuk utama pendaftaran pelatihan vokasi di BPVP Sidoarjo. Namun, kajian sentimen pada layanan digital ketenagakerjaan yang sejenis menunjukkan bahwa opini masyarakat terhadap layanan tersebut masih terbagi antara persepsi positif dan keluhan teknis [6]. Keluhan pengguna terkait proses pendaftaran yang lambat dan kendala teknis lainnya menjadi sinyal bahwa evaluasi kualitas layanan pada *platform* SIAPkerja perlu terus dilakukan secara berkala, apalagi mengingat kepercayaan pengguna terhadap keamanan datanya menjadi salah satu faktor penentu keberlanjutan pemakaian layanan elektronik pemerintah [7].

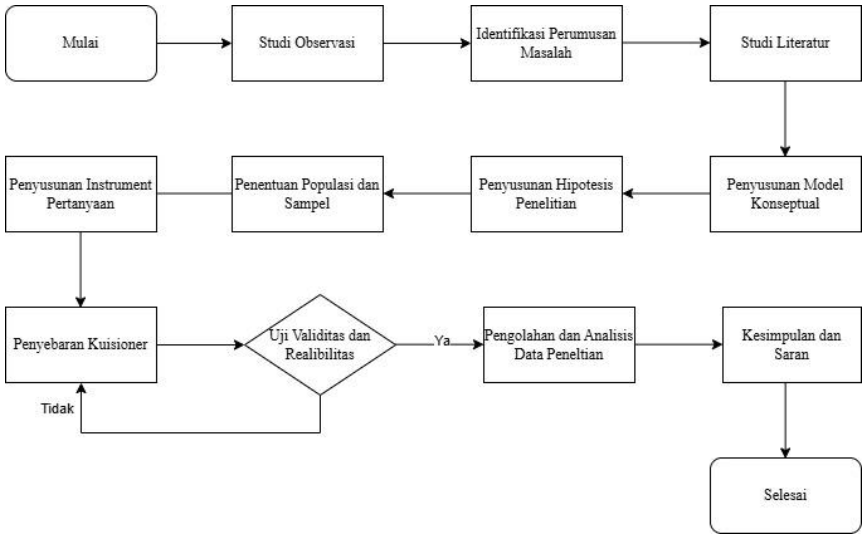
Untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut secara lebih terukur, penelitian ini mengacu pada model yang diciptakan Papadomichelaki dan Mentzas yaitu *E-Government Quality* melalui empat indikator utama yaitu Reliabilitas, Efisiensi, Kepercayaan, dan Dukungan Warga [8]. Model ini lahir dari penyempurnaan kerangka SERVQUAL dan WebQual, dan dirancang secara khusus untuk mengukur bagaimana warga mempersepsikan layanan portal elektronik pemerintah. Model ini juga sudah banyak dipakai dalam berbagai riset evaluasi *e-government* baik di Indonesia maupun di luar negeri [9]. Ditinjau dari sisi sistem informasi, *platform* SIAPkerja yang dipakai BPVP Sidoarjo merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi untuk mendukung layanan daring. Oleh karena itu, kajian terhadap kualitas layanannya cocok dilihat melalui pendekatan *behavioral* yang berfokus pada bagaimana pengguna mempersepsikan dan berperilaku terhadap sistem informasi yang mereka gunakan [10].

Sejumlah penelitian sebelumnya memang sudah menerapkan model *E-GovQual* pada berbagai layanan pemerintah di Indonesia, tetapi kajian yang secara khusus membahas kualitas layanan *platform* SIAPkerja di lingkup BPVP masih jarang ditemukan. Oleh sebab itu, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui dampak dari Reliabilitas, Efisiensi, Kepercayaan, dan Dukungan Warga terhadap mutu kualitas layanan *E-Government* pada penggunaan platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo dari sudut pandang pengguna. Diharapkan hasil studi ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan bagi bagi Kementerian Ketenagakerjaan RI dalam merumuskan langkah perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran.

2. METODE PENELITIAN

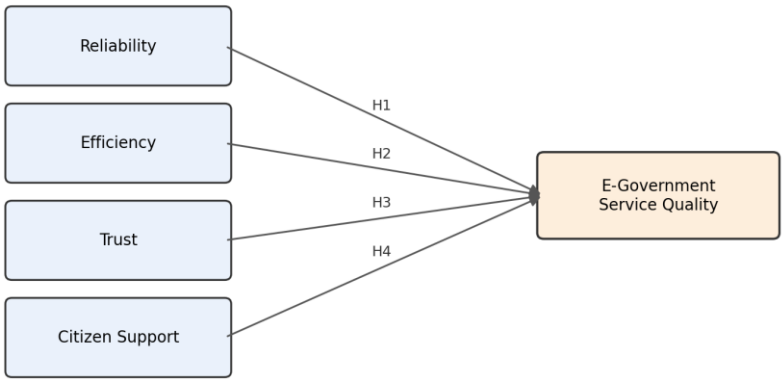
2.1 Desain dan Model Penelitian

Bagian ini menyajikan rancangan langkah-langkah penelitian dari awal hingga akhir. Diagram alir pada Gambar 1 menggambarkan secara rinci alur kerja yang diterapkan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

Gambar di atas menggambarkan tahapan metodologi yang digunakan untuk mendukung rancangan penelitian ini, mulai dari alur penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, studi literatur, model konseptual, hipotesis penelitian, penetapan batasan populasi, pemilihan sampel yang representatif, serta pengembangan instrumen penelitian yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data, hingga kesimpulan dan saran. Tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut. 1. Studi Observasi. Studi observasi dilakukan agar peneliti memiliki bahan yang cukup untuk diteliti dan dievaluasi lebih dalam menggunakan model yang telah ditentukan. Pada tahap ini, penulis mengamati langsung dan berhasil menemukan sejumlah permasalahan yang dialami pengguna terkait aplikasi SIAPkerja. 2. *Identifikasi dan Perumusan Masalah*, Tahap ini bertujuan memetakan serta merumuskan permasalahan utama Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya. Penelitian dilakukan sebagai mengukur kualitas layanan *E-Government* pada aplikasi SIAPkerja dari sudut pandang pengguna, sekaligus menentukan upaya peningkatan kualitas layanannya. Selanjutnya terdapat *Studi Literatur*, pada tahap ini, peneliti mengkaji berbagai referensi dan literatur yang relevan guna memperkuat landasan teoritis dalam pemilihan model penelitian. Selain itu, penelusuran literatur ini berfungsi sebagai pembanding antara penelitian yang dilakukan dengan studi-studi terdahulu. Pencarian referensi dilakukan dengan menelusuri artikel jurnal terindeks Sinta 1, 2, dan 3 yang sesuai dengan tema penelitian ini. Dari proses tersebut, diperoleh berbagai data dan informasi yang mengarahkan pada model penelitian yang digunakan, yaitu 4 variabel *yaitu Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, *Citizen Support* dan *E-Government Service Quality*.



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2., yang mencakup empat variabel endogen dan satu variabel eksogen. Pengembangan model konseptual tersebut didasarkan pada

tinjauan terhadap berbagai literatur dan penelitian terdahulu yang relevan, sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Reliabilitas/Keandalan, Efisiensi, Kepercayaan, Dukungan Warga, dan E-*Government Service Quality*. Berdasarkan model konseptual yang telah dibangun, dirumuskan empat hipotesis penelitian sebagai berikut: (H_1) Reliabilitas berpengaruh positif terhadap *E-Government Service Quality*; (H_2) Efisiensi berpengaruh positif terhadap *E-Government Service Quality*; (H_3) Kepercayaan berpengaruh positif terhadap *E-Government Service Quality*; serta (H_4) Dukungan Warga berpengaruh positif terhadap *E-Government Service Quality*. Gambar 2 di atas merupakan model konseptual yang dimanfaatkan dalam studi tersebut, yang terdiri dari empat variabel endogen dan satu variabel eksogen. Tabel 1 menyajikan penjelasan operasional variabel yang dipakai pada penelitian tersebut.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Sumber
Reliability	Tingkat keandalan dan konsistensi platform dalam menyajikan pelayanan yang dapat diakses dan digunakan pengguna secara tepat.	[8]
Efficiency	Sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam bernavigasi dan mengakses platform, serta keandalan informasi yang disediakan guna memfasilitasi kelancaran proses layanan	[8]
Trust	Tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan data pribadi dan perlindungan privasi pada *platform*.	[8]
Citizen Support	Tingkat dukungan dan bantuan yang disediakan *platform* kepada pengguna dalam menyelesaikan kendala layanan.	[8]
Service Quality	Persepsi keseluruhan pengguna terhadap kualitas layanan *e-government* yang diberikan *platform.*	[8]

2.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Adapun populasi yang dicakup di dalam studi ini meliputi seluruh pihak atau pengguna yang memanfaatkan platform SIAPkerja pada instansi BPVP Sidoarjo sepanjang 12 bulan terakhir, yang jumlahnya diperkirakan mencapai 14.000 orang menurut data administrasi internal BPVP Sidoarjo tahun 2025. Untuk menentukan berapa jumlah sampel minimal yang layak diambil, digunakan rumus Yamane dengan taraf kepercayaan 95% dan toleransi kesalahan 5% [11]. Dari perhitungan ini, didapat angka sampel minimal sebanyak 390 responden. Proses pengambilan sampel dilakukan melalui pendekatan *probability sampling* menggunakan teknik acak sederhana (*simple random sampling*). Pendekatan ini menjamin bahwa Setiap anggota populasi mempunyai peluang yang setara untuk dipilih menjadi responden.

2.3 Instrumen dan Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner serta pengambilan data dilaksanakan secara *online* dengan bantuan suatu *platform* digital tertentu yaitu Google Form. Lewat *platform* Google Form, seluruh pengguna dapat mengisi kuesioner dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Butir-butir instrumen selanjutnya disusun dan dimasukkan ke dalam *platform* Google Form dengan pilihan jawaban berskala 1 hingga 5, mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju [12]. Pengambilan data memanfaatkan instrumen kuesioner sebanyak 26 item pernyataan, di mana 22 item di antaranya diperuntukkan bagi pengukuran empat variabel bebas (independen) *E-GovQual (Reliability, Efficiency, Trust, Citizen Support)* dan 4 item untuk mengukur variabel dependen kualitas layanan. Di samping data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari arsip dokumen resmi BPVP Sidoarjo dan Kementerian Ketenagakerjaan RI, serta literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

2.4 Uji Instrumen

Sebelum disebarkan secara lebih luas, kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan data dari 30 responden yang dianalisis dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara instrumen dengan data yang ingin

dikumpulkan. Uji validitas memakai teknik korelasi Bivariate Pearson pada taraf signifikansi 5%, dengan nilai r tabel acuan sebesar 0,361. Di samping itu, Pengujian reliabilitas instrumen ini memakai nilai koefisien Cronbachs Alpha dengan dengan nilai ambang batas minimal sebesar 0,6. Rangkuman hasil analisis tersebut disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pretest (n=30)

Variabel	Jumlah Item	Rentang r-hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Reliability	5	0,834–0,895	0,934	Valid dan Reliabel
Efficiency	6	0,788–0,891	0,930	Valid dan Reliabel
Trust	5	0,779–0,857	0,900	Valid dan Reliabel
Citizen Support	6	0,790–0,883	0,919	Valid dan Reliabel
Service Quality	4	0,794–0,902	0,896	Valid dan Reliabel

Hasil pretest menunjukkan bahwa kelima variabel penelitian terbukti valid, dikarenakan nilai r-hitung untuk setiap variabel terbukti lebih besar daripada r-tabel (0,361). Selain itu, seluruh variabel menunjukkan nilai *CronbachsAlpha* di atas 0,70, sehingga tingkat keandalannya tergolong sangat memadai. Dengan demikian, instrumen memenuhi kriteria kelayakan guna diaplikasikan pada tahap pengumpulan data lanjutan.

2.5 Teknik Analisis Data

Pengolahan data dilakukan melalui dua tahapan utama. Pada tahap awal, analisis statistik deskriptif diterapkan guna mendeskripsikan profil responden serta pola kecenderungan jawaban yang diberikan. Tahap kedua menerapkan analisis statistik inferensial melalui metode PLS-SEM dengan program SmartPLS versi 4. Pendekatan tersebut ditunjuk sebab sesuai diterapkan pada model reflektif dan tetap dapat bekerja dengan baik walaupun ukuran sampel tidak terlalu besar [13]. Proses analisis inferensial ini meliputi evaluasi model luar yang mencakup pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk, serta evaluasi model dalam berdasarkan perolehan nilai *R-Square*, *F-Square*, dan *Q-Square*. Proses pengujian dugaan sementara menerapkan teknik *bootstrapping*. Keputusan untuk menerima atau mendukung hipotesis didasarkan pada terpenuhinya dua batasan, yaitu nilai *T-statistics* yang jauh lebih tinggi daripada 1,96 dan nilai *P-values* yang berada dibawah nilai 0,05. [14].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Dengan total jumlah sebesar 390 data kuesioner berhasil dihimpun dari para pengguna platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo. Rincian mengenai profil demografis para responden tersebut disajikan secara lengkap pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Demografis Responden (n=390)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	266	67,9%
	Perempuan	124	32,1%
Usia	20–30 tahun	242	62,2%
	31–40 tahun	97	24,7%
	< 20 tahun dan > 40 tahun	51	13,1%
Pekerjaan	Karyawan swasta	160	40,8%
	Wiraswasta	109	27,8%
	Pelajar/mahasiswa dan lainnya	121	31,4%
Pendidikan Terakhir	S1	212	54,1%

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
	SMA/SMK	156	39,8%
	S2/S3/SMP	22	6,1%
Frekuensi Penggunaan (12 bulan)	2–5 kali	181	46,2%
	> 5 kali	121	31,4%
	1 kali	88	22,4%

Berdasarkan temuan data itu, tampak jelas bahwa mayoritas responden didominasi oleh laki-laki yang berada pada kelompok usia produktif antara 20 hingga 30 tahun. Hal ini sejalan dengan karakteristik peserta pelatihan vokasi di Indonesia yang memang umumnya didominasi kelompok usia muda pada program-program teknis. Ditinjau dari pekerjaan, responden paling banyak berasal dari sektor swasta, sedangkan dari sisi pendidikan terakhir didominasi oleh lulusan S1 yang diikuti lulusan SMA/SMK. Sebagian besar responden juga sudah menggunakan platform sebanyak 2 sampai 5 kali dalam 12 bulan terakhir, yang berarti mayoritas dari mereka bukan pengguna baru sehingga penilaian yang diberikan didasarkan pada pengalaman pemakaian yang berulang. Akan tetapi perlu diketahui, jumlah responden pada kategori pekerjaan dan pendidikan terakhir tercatat sedikit lebih rendah dari total 390 responden karena ada dua responden yang tidak mengisi kedua pertanyaan tersebut secara lengkap.

Analisis deskriptif dilakukan untuk melihat kecenderungan jawaban dari 390 kuesioner yang telah diisi responden. Skala Likert yang dipakai pada kuesioner ini dibagi menjadi lima tingkatan jawaban, menggunakan skala penilaian yang dikuantifikasi dari angka 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS) hingga 5 untuk Sangat Setuju (SS). Data yang terkumpul kemudian dirangkum dan dikelompokkan dalam sebuah tabel untuk melihat frekuensi jawaban responden pada setiap indikator variabel. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi diperoleh variabel Service Quality dengan rentang 3,71 sampai 3,80, diikuti variabel Citizen Support dengan rentang 3,64 sampai 3,72. Secara umum, seluruh indikator berada pada kategori positif dengan modus jawaban 4 (setuju). Ini artinya pengguna cenderung menilai layanan platform SIAPkerja sudah cukup baik, meskipun masih ada proporsi jawaban tidak setuju yang cukup besar pada beberapa indikator, terutama yang berkaitan dengan kecepatan respons dukungan teknis dan inklusivitas akses layanan.

Analisis inferensial dilakukan melalui pengukuran model luar, evaluasi model dalam, serta pengujian signifikasi hipotesis penelitian. Pengujian ini menggunakan data jawaban dari 390 responden yang telah terkumpul, kemudian diolah dengan software SmartPLS versi 4. Analisis ini mencakup evaluasi *outer model*—yang meliputi uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk—serta evaluasi *inner model* yang mencakup pengujian *R-Square*, *Q-Square*, koefisien jalur, statistik t, dan pengujian hipotesis[13]. Berikut ini disajikan gambaran lengkap mengenai hasil analisis *outer model* disajikan secara terperinci pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Evaluasi Outer Model

Variabel	Outer Loading	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Reliability	0,824–0,889	0,731	0,908	0,909
Efficiency	0,764–0,908	0,725	0,923	0,927
Trust	0,834–0,877	0,730	0,907	0,908
Citizen Support	0,826–0,886	0,736	0,928	0,929
Service Quality	0,852–0,919	0,784	0,908	0,908

Dari tabel 4 merangkum hasil pengujian *outer model* yang menunjukkan terpenuhinya syarat validitas konvergen, ditandai dengan *loading factor* seluruh indikator > 0,70 dan nilai AVE tiap variabel > 0,50. Pada aspek validitas diskriminan, pendekatan *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator berkorelasi paling kuat dengan variabel asalnya. Sementara itu, uji keandalan menegaskan bahwa seluruh variabel berada dalam kategori sangat reliabel dengan perolehan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* melampaui 0,90. Evaluasi validitas diskriminan ini juga diperkuat lewat kriteria

Fornell-Larcker, di mana akar kuadrat AVE pada setiap variabel melampaui nilai korelasinya terhadap konstruk lain [13].

Tabel 5. Nilai Fornell-Larcker Criterion

	Citizen Support	***Efficiency***	***Reliability***	***Service Quality***	***Trust***
Citizen Support	0.816				
Efficiency	0.331	0.839			
Reliability	0.400	0.403	0.804		
Service Quality	0.325	0.506	0.482	0.822	0,854

Data pada Tabel 5 mengindikasikan bahwa nilai diagonal berupa akar *AVE* secara umum menunjukkan keseimbangan dengan angka korelasi antar variabel. Kondisi semacam ini memang lazim ditemukan pada model dengan dimensi-dimensi yang saling berkaitan erat secara konseptual, seperti model E-GovQual. Sebagai contoh, konstruk *Citizen Support* memiliki nilai akar AVE sebesar 0,816, lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain. Pola yang sama juga terlihat pada *Efficiency* (0.839), *Reliability* (0.804), *Service Quality* (0.822), *Trust* (0,854). Situasi ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk mempunyai kapasitas yang memadai untuk membedakan diri secara jelas dari konstruk-konstruk lainnya. Dalam literatur PLS-SEM, pola semacam ini umum dijumpai pada model formatif atau ketika dimensi-dimensi sebuah konstruk memiliki keterkaitan konseptual yang kuat satu sama lain.

Tahap berikutnya setelah *outer model* terbukti valid dan reliabel adalah pelaksanaan evaluasi *inner model* (model struktural). Penilaian ini difokuskan untuk mengukur kapasitas prediktif variabel dependen dan bobot pengaruh antarvariabel. Rangkaian analisis *inner model* meliputi pengujian nilai *R-Square*, *F-Square*, *Q-Square*, *Path Coefficient*, *T-Statistics*, dan *P-Values*.

Tabel 6. Hasil Nilai R-*Square*

Variabel	***R-Square***
E-Government Service Quality	0.906

Berdasarkan paparan Tabel 6, variabel *Service Quality* (E-GovQual) mencatatkan perolehan nilai *R-Square* sebesar 0,906. Temuan tersebut mencerminkan bahwa kurang lebih 90,6% fluktuasi pada persepsi kualitas layanan platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo mampu diterangkan secara simultan oleh keempat variabel independennya, yakni *Efficiency*, *Reliability*, *Trust*, dan *Citizen Support*. Angka koefisien determinasi di level 0,906 ini tergolong ke dalam kategori substansial yang sangat kuat, sehingga menegaskan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki kapasitas prediksi yang tinggi terhadap kualitas layanan elektronik pada platform SIAPkerja. [14].

Tabel 7. Hasil Nilai Q-*Square*

Variabel	***Q-Square***
E-Government Service Quality	0.893

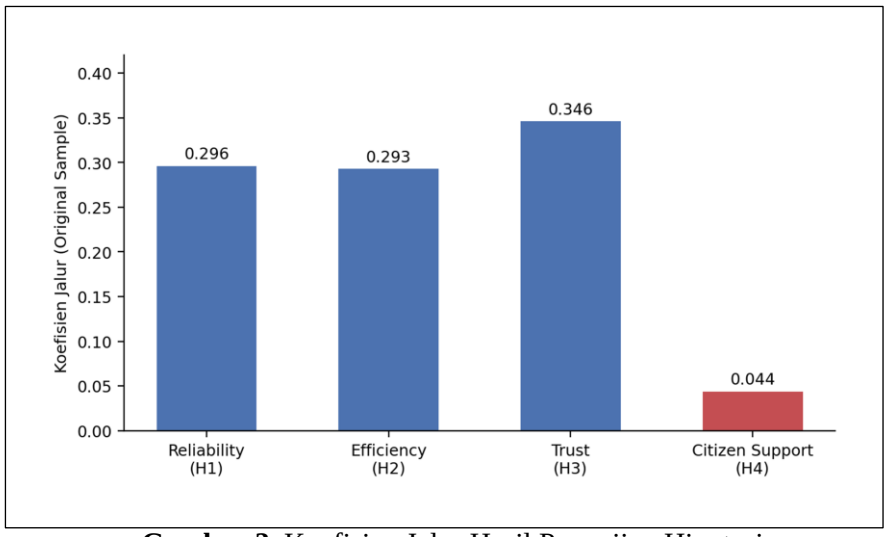
Merujuk pada pemaparan Tabel 7, variabel *E-Govqual Service Quality* mencatatkan angka *Q-Square* sebesar 0,893. Karena posisinya yang berada jauh di atas batas nol, situasi ini menunjukkan bahwa model yang dikembangkan mempunyai kapasitas prediksi yang sangat kuat terhadap kualitas mutu layanan elektronik platform SIAPkerja. Lebih dari itu, perolehan Q^2 di level tersebut sekaligus memperlihatkan kemampuan model struktural dalam memproyeksikan sekitar 89,3% dari total nilai observasi pada variabel terikat dengan tingkat ketepatan yang sangat baik.

Tabel 8. Hasil Nilai F-*Square*

Hipotesis	F-*Square*	Keterangan
Reliability - Service Quality	0,100	Pengaruh Kecil
Efficiency - Service Quality	0,079	Pengaruh Kecil
Trust - Service Quality	0,142	Pengaruh Sedang
Citizen Support - Service Quality	0,002	Pengaruh sangat Kecil

Secara keseluruhan, berdasarkan klasifikasi Ghozali (2021), variabel *Reliability dan Efficiency* memiliki pengaruh kecil terhadap model, sementara *Trust* berada pada kategori pengaruh sedang, dan *Citizen Support* tidak menunjukkan adanya pengaruh yang berarti. Urutan besaran efek dari yang tertinggi adalah *Trust* (f^2 = 0,142), *Reliability* (f^2 = 0,100), *Efficiency* (f^2 = 0,079), dan *Citizen Support* (f^2 = 0,002). [14].

Gambar 3 di bawah ini melihatkan hasil pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping, yang juga dirangkum pada tabel berikut.



Gambar 3. Koefisien Jalur Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	***Original Sample***	**Statistik T**	**P-*Values***	**Keterangan**
H1: *Reliability → Service Quality*	0,296	2,133	0,033	Diterima
H2: *Efficiency → Service Quality*	0,293	2,755	0,006	Diterima
H3: *Trust → Service Quality*	0,346	2,929	0,003	Diterima
H4: *Citizen Support → Service Quality*	0,044	0,393	0,694	Ditolak

Berdasarkan Tabel 9, pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai *T-Statistics* dan *P-Values* hasil prosedur *bootstrapping* pada SmartPLS 4. Suatu hipotesis dinyatakan diterima jika nilai T-Statistics melebihi 1,96 dan nilai P-Value kurang dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5 persen. Merujuk pada kriteria tersebut, tiga dari empat hipotesis yang diajukan terbukti diterima. Variabel *Trust* memberikan pengaruh paling besar terhadap kualitas layanan, yang kemudian diikuti oleh *Reliability* dan *Efficiency*. Di sisi lain, variabel *Citizen Support* tidak terbukti berpengaruh secara signifikan.

3.2 Pembahasan

1. Hubungan *Reliability* terhadap kualitas layanan E-*Government Service Quality*

H1: *Reliability* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *E-Government Service Quality*.

Berdasarkan rumusan hipotesis pertama (H1), diuji pengaruh variabel *Reliability* terhadap *Service Quality* pada platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo dengan hasil yang terbukti positif serta signifikan. Data hasil pengolahan jalur memperlihatkan angka *original sample* di level 0,296, *T-Statistics* senilai 2,133, dan *P-Value* sebesar 0,033. Mengingat perolehan *T-Statistics* berada di atas batas 1,96 serta *P-Value* lebih kecil daripada 0,05, maka hipotesis H1 dinyatakan diterima. Stabilitas fitur serta keandalan sistem pada platform SIAPkerja terbukti memegang peran penting dalam menjaga kepuasan masyarakat saat memanfaatkan layanan pelatihan kerja. Wujud nyata dari kontribusi tersebut dapat dilihat melalui kemudahan akses yang stabil, ketepatan data, dan kecepatan konfirmasi pendaftaran yang secara kolektif membangun persepsi baik terhadap kualitas layanan keseluruhan. Hasil penelitian ini konsisten dengan evaluasi layanan milik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo yang turut mencatat reliabilitas sebagai dimensi dengan tingkat kesesuaian paling optimal di antara variabel lainnya. Kondisi tersebut memberikan gambaran bahwa elemen teknis yang bersifat fungsional umumnya lebih gampang diimplementasikan oleh pengelola layanan publik berbasis digital jika dibandingkan dengan aspek relasional.

2. Hubungan *Efficiency* terhadap kualitas layanan E-*Government Service Quality*

H2: *Efficiency* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *E-Government Service Quality*

Di sisi lain, pengujian hipotesis kedua (H2) difokuskan untuk melihat apakah variabel *Efficiency* berdampak positif serta signifikan pada *Service Quality* platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo. Berdasarkan pengolahan data, tercatat nilai *original sample* sebesar 0,293, *T-Statistics* senilai 2,755, serta *P-Value* di angka 0,006. Perolehan angka *T-Statistics* yang melampaui batas 1,96 dan *P-Value* yang berada di bawah 0,05 memastikan bahwa hipotesis H2 diterima. Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa faktor kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan kejelasan informasi di dalam platform SIAPkerja berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap mutu layanan secara keseluruhan. Temuan ini konsisten dengan konsep *E-GovQual* yang menempatkan aspek efisiensi sebagai elemen vital penentu kesuksesan layanan berbasis elektronik[8]. Di samping itu, hasil riset ini turut memperkuat rekomendasi dari evaluasi layanan kesehatan elektronik di Surabaya mengenai pentingnya peningkatan infrastruktur teknis agar sistem tetap stabil menghadapi lonjakan akses tanpa penurunan performa [16].

3. Hubungan *Trust* terhadap kualitas layanan E-*Government Service Quality*

H3 *Trust* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *E-Government Service Quality*

Pengujian hipotesis ketiga (H3) menyoroti prediksi bahwa variabel *Trust* memberikan dampak positif serta signifikan terhadap *Service Quality* pada penggunaan platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai *original sample* sebesar 0,346 yang menempati posisi sebagai *path coefficient* paling tinggi dibandingkan hipotesis lainnya. Nilai *T-Statistics* tercatat sebesar 2,929 dengan tingkat *P-Value* di angka 0,003. Mengingat perolehan angka *T-Statistics* melampaui batas minimum 1,96 serta nilai *P-Value* berada di bawah 0,05, hipotesis H3 dinyatakan diterima. Variabel *Trust* terbukti menduduki peringkat pertama enjadi faktor utama yang paling menentukan dalam penelitian tersebut. Kondisi tersebut mengonfirmasi bahwa keyakinan pengguna terhadap perlindungan data pribadi dan aspek privasi memegang kendali utama dalam membangun penilaian kualitas layanan platform SIAPkerja. Kesimpulan ini sejalan dengan studi dari Kanaan dkk. yang mengemukakan bahwa faktor keamanan serta privasi membawa pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan publik pada pemanfaatan layanan *e-government* [7]. Selain itu, temuan tersebut juga selaras dengan saran peningkatan sistem autentikasi serta keterbukaan kebijakan privasi sebagaimana tertuang dalam evaluasi platform digital berbasis *e-government* [16].

4. Hubungan *Citizen Support* terhadap kualitas layanan E-*Government Service Quality*

H4: *Citizen Support* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *E-Government Service Quality*

Berbeda dari tiga hipotesis sebelumnya hipotesis keempat (H4) menguji peran *Citizen Support* terhadap *Service Quality platform* SIAPkerja di BPVP Sidoarjo. pengujian hipotesis keempat (H4) mengevaluasi pengaruh *Citizen Support* terhadap *Service Quality* pada platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo. Hasil analisis jalur menunjukkan nilai *original sample* sebesar 0,044 dengan *T-Statistics* sebesar 0,393 dan *P-Value* sebesar 0,694. Nilai *T-Statistics* yang berada di bawah 1,96 serta nilai *P-Value* yang lebih besar dari 0,05 membuktikan bahwa H4 ditolak.Berbeda dari ketiga hipotesis

sebelumnya, H4 ditolak karena *Citizen Support* tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualit as layanan platform SIAPkerja. Kondisi ini kemungkinan terjadi karena sebagian besar pengguna lebih sering mengoperasikan fitur utama platform secara mandiri tanpa banyak bergantung pada layanan bantuan seperti helpdesk atau FAQ. Hasil ini berbeda dari temuan pada evaluasi aplikasi SSCASN yang menunjukkan bahwa *Citizen Support* tetap memberikan kontribusi meskipun relatif kecil dibandingkan dimensi lain [17]. Namun, hasil ini sejalan dengan pola pada evaluasi layanan Poedak Kabupaten Gresik yang menemukan bahwa dimensi dukungan pengguna tidak selalu menjadi faktor dominan ketika dimensi fungsionalitas dan keandalan platform sudah dinilai memadai oleh pengguna [18]. Perbedaan hasil antar penelitian ini menegaskan bahwa peran *Citizen Support* terhadap kualitas layanan *e-government* cenderung bersifat kontekstual dan sangat bergantung pada karakteristik pengguna serta jenis layanan yang sedang dievaluasi [20].

Secara keseluruhan, temuan ini mengimplikasikan bahwa pengelola platform SIAPkerja perlu memprioritaskan penguatan keamanan data dan transparansi kebijakan privasi terlebih dahulu, diikuti dengan peningkatan keandalan sistem dan efisiensi antarmuka, sebagai langkah utama untuk meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Sementara itu, pengembangan fitur dukungan pengguna tetap perlu dipertahankan sebagai pelengkap, meskipun bukan menjadi prioritas utama berdasarkan hasil penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Penelitian menganalisis kualitas mutu layanan pada platform SIAPkerja di BPVP Sidoarjo melalui pendekatan model *E-GovQual* yang meliputi variabel *Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, serta *Citizen Support*. Berdasarkan analisis data dari 390 responden, terungkap bahwa *Reliability*, *Efficiency*, dan *Trust* terbukti membawa dampak positif serta signifikan terhadap kualitas layanan sehingga hipotesis H1, H2, dan H3 diterima. Sebaliknya, variabel *Citizen Support* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan sehingga H4 ditolak. Model analisis yang digunakan mampu menerangkan variasi kualitas layanan platform SIAPkerja sebesar 90,6 persen, dengan variabel *Trust* mencatatkan kontribusi paling dominan. Temuan tersebut mempertegas bahwa aspek keamanan data, kestabilan sistem, serta efisiensi pengoperasian merupakan poin utama yang harus terus dioptimalkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia dalam mengelola platform SIAPkerja. Guna pengembangan riset ke depan, studi lanjutan dapat menerapkan model *WebQual* ataupun menggabungkannya dengan metode *Importance Performance Analysis* agar atribut layanan yang memerlukan perbaikan prioritas dapat teridentifikasi secara lebih akurat.

Daftar Pustaka

[1] P. A. Lestari, A. Tasyah, A. Syofira, C. A. Rahmayani, R. D. Cahyani, dan N. Tresiana, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) di Era Pandemi Covid-19,” J. Ilmu Adm., vol. 18, no. 2, hlm. 212–224, 2021.

[2] Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Provinsi Jawa Timur Agustus 2025. Surabaya: BPS Provinsi Jawa Timur, 2025.

[3] Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo Dalam Angka 2025. Sidoarjo: BPS Kabupaten Sidoarjo, 2025.

[4] R. M. Alfaritdzi dan A. Prathama, “Peran Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) dalam Mengurangi Angka Pengangguran,” J. Kebijak. Publik, vol. 14, no. 1, hlm. 111–118, 2023.

[5] F. Muthmainnah, I. U. Choiriyah, dan I. Irtanto, “Implementasi E-Government Melalui Platform SiapKerja dalam Meningkatkan Pelatihan dan Pengembangan Karir yang Berbasis Kompetensi pada Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Sidoarjo,” Cakrawala, vol. 18, no. 1, hlm. 93–111, 2024, doi: 10.32781/cakrawala.v18i1.671.

[6] A. B. Setiawan, “Sentiment Analysis Siap Kerja Training Services with Naive Bayes and SVM Models,” J. Ketenagakerjaan, vol. 19, no. 1, hlm. 102–111, 2024, doi: 10.47198/jnaker.v19i1.303.

[7] A. Kanaan, A. Al-Hawamleh, A. Abulfaraj, H. M. Al-Kaseasbeh, dan A. H. Alorfi, “The Effect of Quality, Security and Privacy Factors on Trust and Intention to Use E-Government Services,” Int. J. Data Netw. Sci., vol. 7, no. 1, hlm. 185–198, 2023, doi: 10.5267/j.ijdns.2022.11.004.

[8] X. Papadomichelaki dan G. Mentzas, "e-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing e-Government Service Quality," Gov. Inf. Q., vol. 29, no. 1, hlm. 98–109, 2012, doi: 10.1016/j.giq.2011.08.011.
[9] X. Papadomichelaki, B. Magoutas, C. Halaris, D. Apostolou, dan G. Mentzas, "A Review of Quality Dimensions in E-Government Services," dalam Lect. Notes Comput. Sci., vol. 4084, 2006, hlm. 128–138, doi: 10.1007/11823100_12.
[10] A. Fatmasari, "Kontribusi Sistem Informasi Manajemen dalam Kesinambungan Keberhasilan Pengusaha Kecil," J. Manaj. Dan Bisnis, vol. 2, no. 3, hlm. 124–135, 2024, doi: 10.36490/jmdb.v2i3.1139.
[11] S. K. Ahmed, "How to Choose a Sampling Technique and Determine Sample Size for Research: A Simplified Guide for Researchers," Oral Oncol. Rep., vol. 12, hlm. 100662, 2024, doi: 10.1016/j.oor.2024.100662.
[12] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, ed. ke-2. Bandung: Alfabeta, 2019.
[13] J. F. Hair Jr., G. T. M. Hult, C. M. Ringle, dan M. Sarstedt, A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), ed. ke-3. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2022.
[14] I. Ghozali, Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2023.
[15] N. D. Sulalah, I. Aknuranda, dan D. C. A. Nugraha, "Evaluasi Kualitas Layanan E-Government dengan Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA): Kasus Situs Web Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo," J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. 9, no. 7, hlm. 1–10, 2025.
[16] R. Bisma dan D. R. Prameisty, "Evaluation of Municipal E-Health Service Quality: An E-GovQual and IPA Assessment of Surabaya's Public Healthcare Platform," vol. 14, no. 1, hlm. 67–76, 2026.
[17] P. P. Abdullah, R. Rahmawati, D. I. Sensuse, S. Lusa, A. Arief, dan P. Adi, "Evaluasi Kualitas Layanan E-Government pada Aplikasi Pendaftaran Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Menggunakan Model E-GovQual Berdasarkan Perspektif Pengguna," J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. 9, no. 6, hlm. 1131–1140, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202296130.
[18] B. Prasetyo, F. Adnan, dan J. T. Darmawan, "Assessing the Quality and Prioritize Improvements of E-Government Using E-GovQual and Importance Performance Analysis," Kinetik, vol. 8, no. 2, 2023, doi: 10.22219/kinetik.v8i2.1609.
[19] Y. Yuhefizar, D. Utami, dan J. Sudiman, "The E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA) Models Analysis: Review a Web Service Quality of E-Government," Int. J. Informatics Vis., vol. 8, no. 2, hlm. 777–783, 2024, doi: 10.62527/joiv.8.2.1196.

***ZONAsi**: Jurnal Sistem Informasi*
Is licensed under a Creative Commons Attribution International (CC BY-SA 4.0)