

Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan

MyPertamina Service Quality Analysis Using E-GovQual Approach in Several Trial Cities

Nina Kurnia Hikmawati

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Indonesia

E-mail: ninakaha@email.unikom.ac.id

Abstrak

My Pertamina merupakan aplikasi e-government, diluncurkan sebagai program loyalty dan e-payment yang diharapkan dapat menerapkan transaksi non-tunai. Selain itu, My Pertamina digunakan untuk penjualan BBM bersubsidi agar tepat sasaran. Ternyata hal ini masih diperbincangkan oleh berbagai pihak. Kualitas layanan pada aplikasi ini, perlu di analisis dari hasil tanggapan para pengguna di 11 kota kabupaten percobaan tahap 1. Dataset yang digunakan adalah tanggapan dari 100 orang pengguna yang dikumpulkan melalui kuesioner. Metode yang digunakan untuk menganalisa kualitas layanan dan menentukan variabel yang mempengaruhi adalah dengan e-GovQual kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan masing-masing hasil adalah 100% dan 94,6% yang artinya kuesioner yang dibentuk valid dan reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini. Analisis yang dilakukan pada hasil isian kuesioner menggunakan analisis linear berganda dengan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel terikat (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) sebesar 97,7%, sedangkan sisanya sebesar 2,3%. Sedangkan untuk nilai korelasinya sebesar 0,989 atau 98,9% hal ini bermakna terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kualitas layanan My Pertamina terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil uji hipotesis menunjukkan semua hipotesis dapat diterima karena berpengaruh positif dan signifikan. Maka, kualitas layanan My Pertamina dapat terus dipertahankan demi mendukung jalannya program pemerintah.

Kata kunci: My Pertamina; e-GovQual; Regresi Linear Berganda.

Abstract

My Pertamina is an e-government application, launched as a loyalty and e-payment program that is expected to implement cashless transactions. In addition, My Pertamina is used to sell subsidized fuel so that it is right on target. Apparently this is still being discussed by various parties. The quality of this application, needs to be analyzed from the responses of users in the 11 cities of the trial district phase 1. The dataset used is responses from 100 users who were collected through a questionnaire. The method used to analyze service quality and determine the influencing variables is e-GovQual then validity and reliability testing is carried out with each result being 100% and 94.6%, which means that the questionnaire formed is valid and reliable to be used in this study. The analysis carried out on the results of filling out the questionnaire using multiple linear analysis with the results of the coefficient of determination shows that the dependent variable (Y) can be influenced by the independent variable (X) by 97.7%, while the remaining 2.3%. As for the correlation value of 0.989 or 98.9%, this means that there is a very strong influence between the quality of My Pertamina's services on user satisfaction. In addition, the results of hypothesis testing show that all hypotheses can be accepted because they have a positive and significant effect. Thus, the quality of My Pertamina's services can be maintained to support the government's program.

Keywords: My Pertamina; e-GovQual; Multiple linear regression.

Naskah diterima 31 Agust. 2022; direvisi 30 Sept. 2022; dipublikasikan 1 Okt. 2022.

JAMIKA is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



I. PENDAHULUAN

Aktivitas manusia sehari-hari tidak terlepas dari peran penting berbagai jenis kebutuhan termasuk kebutuhan Bahan Bakar Minyak (BBM). Penggunaan BBM di Indonesia terus meningkat seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, seperti yang disampaikan Pemerintah bahwa peningkatan kebutuhan energi BBM di Indonesia mencapai 8 persen pertahun [1]. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia dan menjamin ketersediaan sumber energi khususnya bahan bakar minyak (BBM) yaitu PT. Pertamina [2]. Selain itu, beberapa perusahaan swasta baru, yakni Vivo, AKR, Shell, Petronas, dan Total menyediakan alternatif BBM serupa dengan harga yang bersaing[3].

Inovasi yang dilakukan pemerintah dalam penerapan *e-government* dinilai dapat menyederhanakan persyaratan administrasi [4]. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan, khususnya di sektor retail BBM, PT Pertamina berusaha untuk menjaga pelanggannya agar tetap loyal dengan menciptakan *loyalty program* yaitu My Pertamina[5]. My Pertamina adalah program *loyalty* dan *e-payment* yang memberikan *user experiences* dari PT Pertamina (Persero) dengan mudah untuk seluruh pelanggan Pertamina [6]. Dengan menggunakan aplikasi My Pertamina, pembayaran dapat dilakukan secara non-tunai melalui Link Aja!, sehingga lebih ringkas tanpa perlu mengantri menunggu kembalian dan lain sebagainya. Namun, dibalik berbagai fasilitas yang diberikan, masyarakat masih menemui beberapa kendala misalnya aplikasi My Pertamina yang sulit dibuka, banyaknya SPBU yang belum bisa memakai LinkAja!, pendaftaran akun yang sering kali gagal, transaksi yang sukses dengan My Pertamina namun poin nya tidak bertambah yang mengakibatkan kepercayaan pada My Pertamina berkurang dan konsumen kurang mendapatkan keuntungan dari adanya aplikasi tersebut [7].

Selain tujuan menerapkan transaksi non-tunai, My Pertamina juga digunakan untuk penjualan bahan bakar minyak atau BBM bersubsidi jenis Peralite dan solar yang diberlakukan sejak 1 Juli 2022 oleh PT. Pertamina Niaga[8]. Hal ini, dijelaskan oleh Direktur Utama Pertamina Patra Niaga, Alfian Nasution mengatakan, bahwa, menyalurkan BBM subsidi, merupakan salah satu amanah yang diberikan kepada Pertamina Patra Niaga, *Sub Holding Commercial & Trading* PT. Pertamina (Persero) dalam rangka memenuhi kebutuhan energi yang terjangkau bagi masyarakat, sebagaimana Peraturan Presiden No. 191/2014 dan Surat Keputusan (SK) BPH Migas No. 4/2020 penyaluran Solar dan Peralite penugasan ini diatur oleh regulasi [9].

Upaya ini dilakukan pada beberapa kota kabupaten percobaan, untuk tahap 1, ada 11 kota kabupaten yang menjadi kota kabupaten percobaan diantaranya: 1. Kota Bukit Tinggi; 2. Kabupaten Agam; 3. Kota Padang Panjang; 4. Kabupaten Tanah Datar; 5. Kota Banjarmasin; 6. Kota Bandung; 7. Kota Tasikmalaya; 8. Kabupaten Ciamis; 9. Kota Manado; 10. Kota Yogyakarta; dan 11. Kota Sukabumi [10]. Salah satu anggota Komisi VI DPR RI menilai aplikasi My Pertamina untuk membeli pertalite dan solar tidak akan efektif. Malah justru semakin menyulitkan rakyat. Kebijakan ini menurutnya berpotensi menjadikan rakyat di daerah, tidak memperoleh subsidi lantaran tidak bisa menggunakan MyPertamina, karena kesulitan akses internet dan kendala kepemilikan gadget, selain itu bila pendaftaran di Aplikasi My Pertamina menyertakan identitas KTP, STNK, BPKB, foto kendaraan dan lain-lain, ini akan menimbulkan polemik data baru, akan makin sengkabut [11].

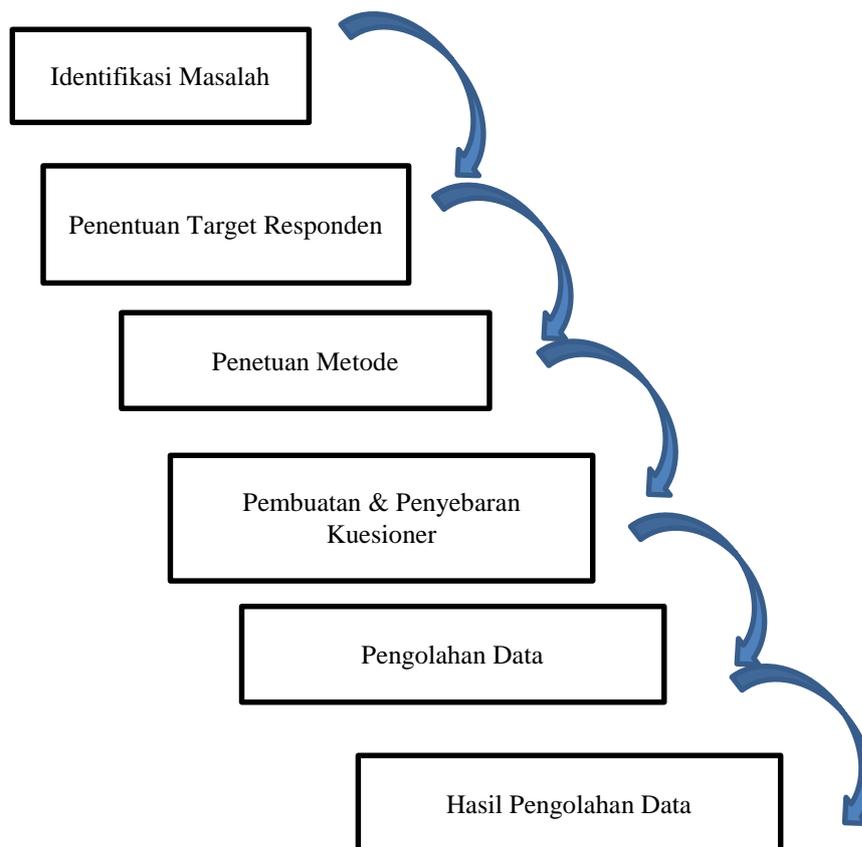
Melihat kondisi seperti ini, perlu adanya analisis terhadap kualitas layanan aplikasi My Pertamina berdasarkan respon dari para pengguna My Pertamina di kota kabupaten percobaan yang mengacu pada parameter dari *E-GovQual* atau *E-Government Quality*, karena aplikasi ini merupakan salah satu *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti *Wide Area Network*, internet, dan komputasi seluler) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan badan pemerintahan lainnya [12]. *E-Government* secara umum dan sederhana dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan [13]. Istilah *E-Government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *E-Government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah [14]. Seperti yang dilakukan oleh [15] dalam menilai kualitas layanan aplikasi PeduliLindung yang pada saat itu mungkin hingga kini menjadi aplikasi wajib untuk melakukan aktivitas sehari-hari selama COVID-19, menggunakan empat dimensi kualitas *e-service* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) yakni model *e-GovQual* yang menghasilkan kategori baik pada pelayanannya. Selain itu, aplikasi yang disediakan pemerintah lainnya adalah aplikasi *efilling* salah satu penerapan *e-government* pada Direktorat Jenderal Pajak yang dapat membantu wajib pajak melaporkan SPT-nya dengan lebih mudah dan lebih cepat yang juga dinilai kualitas layanannya dengan *E-GovQual* oleh [16]. Hal ini juga dilakukan oleh [17] dengan menambahkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam membantu *e-GovQual* untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing atribut *e-GovQual*.

Hal yang sama dilakukan oleh [18] yang menambahkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur kepuasan pengguna, objek yang diteliti merupakan website info covid-19 provinsi Maluku yang menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kondisi website saat ini dengan harapan pengguna memperoleh presentase sebesar 96,29%, dengan rata-rata tingkat kesenjangan (gap) sebesar -0,16%. Selain 2 penelitian dengan metode *E-GovQual* yang dikolaborasikan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sudah disebutkan, penelitian dari [19] juga menggunakan metode yang sama dalam mengevaluasi kualitas layanan website SMAN 1 Wangon dengan menghasilkan harapan responden yang telah terpenuhi,

yaitu 90,84% dan harapan responden yang belum terpenuhi yaitu 9,16%. Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, penelitian dengan menggunakan *E-GovQual* dikolaborasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), sedangkan pada penelitian ini dikolaborasikan dengan analisis menggunakan regresi linear berganda dengan uji validitas dan reabilitas terlebih dahulu terhadap kuesioner yang digunakan sehingga sebelum dilakukan pengolahan isian kuesioner, alat pengumpulan data ini teruji dapat digunakan. Selain itu, objek dalam penelitian ini yaitu aplikasi MyPertamina belum ditemukan dilakukan penelitian dengan *E-GovQual*.

II. METODE PENELITIAN

Untuk melakukan analisis kualitas pelayanan yang tersedia pada aplikasi My Pertamina, pada penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan beberapa langkah seperti pada bagan dan penjelasannya berikut ini.



Gambar 1. Bagan Metode Penelitian

Pada gambar 1, disajikan bagan metode penelitian yang merupakan langkah-langkah dari penelitian yang dilakukan diantaranya:

Identifikasi Masalah

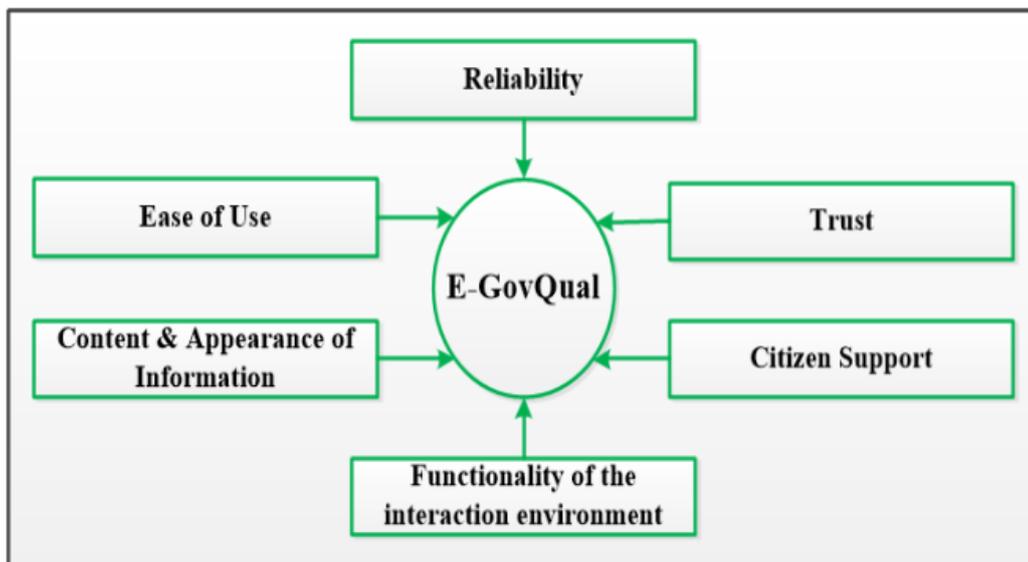
Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini meliputi kualitas layanan aplikasi My Pertamina yang masih menjadi pertimbangan berbagai pihak. Kualitas pelayanan merupakan bentuk sudut pandang penilaian dari konsumen terhadap layanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Karena kualitas merupakan sudut pandang yang harus diwujudkan oleh perusahaan dalam menarik klien baru atau untuk mempertahankan klien lama agar tidak berpindah terhadap perusahaan pesaing [20]. Dengan aplikasi My Pertamina, diharapkan mampu menerapkan transaksi non tunai sehingga lebih efektif namun hal ini disanggah karena banyaknya SPBU yang belum bisa memakai LinkAja!, pendaftaran akun yang sering kali gagal, dan lain-lain [7]. Selain itu, upaya pemerintah dalam melakukan penyaluran Solar dan Pertalite sebagai BBM bersubsidi menggunakan aplikasi My Pertamina agar tepat sasaran dinilai tidak akan efektif oleh salah satu anggota Komisi VI DPR RI [11]. Namun, tidak dapat serta merta memutuskan sendiri untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan, hanya para pengguna yang bisa merasakan bagaimana pelayanan aplikasi tersebut saat digunakan.

Penentuan Target Responden

Dari identifikasi masalah yang diangkat, diperlukan penilaian dari para pengguna aplikasi My Pertamina sebagai respondennya menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer dengan menggunakan metode survei untuk mendapatkan opini responden [21]. Dalam hal ini, peneliti menyiapkan kuesioner dengan pilihan nama kota dan kabupaten asal untuk 11 kota percobaan tahap 1 dengan target responden adalah sebanyak 100 orang selama kurang lebih 2 minggu. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* [22] dimana kriteria bergantung pada penilaian pribadi saat pengambilan sampel dari populasi yang urutannya secara *random sampling* [23] atau acak. Dengan mengambil jumlah sampel sebesar jumlah yang telah ditentukan yang disebut dengan teknik *quota sampling* [24].

Penentuan Metode

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif dijelaskan oleh Neuman (2014) dalam [15] sebagai suatu metode terorganisir yang menggabungkan prinsip deduktif dengan pengalaman empiris yang tepat dari perilaku individu yang digunakan untuk melihat dan memastikan hukum probabilitas kausal yang dapat digunakan untuk memprediksi pola umum pada aktivitas manusia. Metode pada penelitian ini terdiri dari 2 bagian yaitu metode pengumpulan data dan metode penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner terhadap pengguna aplikasi My Pertamina yang tinggal di 11 kota percobaan tahap 1 sebagai responden. Sedangkan untuk menentukan variabel yang akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada aplikasi yang menjadi objek penelitian ini adalah menggunakan metode *e-GovQual* seperti yang dilakukan para peneliti sebelumnya. *e-Government Quality (e-GovQual)* adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat [25].



Gambar 2. Konsep *E-GovQual*

Seperti pada gambar 2, konsep model kualitas layanan *e-government* dalam *e-GovQual* ini terdiri dari 6 dimensi[26], yaitu sebagai berikut:

1. *Ease of Use*, yaitu mengacu pada kemudahan suatu aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna atau berhubungan dengan *usability*. *Usability* adalah sebuah atribut yang mengukur kualitas seberapa mudah sebuah *user interface* digunakan[27]. Pada aplikasi My Pertamina, pengukuran dimensi ini meliputi kemudahan dalam mengoperasikan, interaksi dengan pengguna mudah dimengerti dan struktur menu serta fiturnya mudah dikenali.
2. *Trust*, yaitu mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap aplikasi mengenai kebebasan dari resiko bahaya atau keraguan dan faktor keamanan selama proses pelayanan. organisasi dapat mengembangkan kebijakan keamanan informasi untuk membimbing dan menilai perilaku anggota, mencegah yang tidak diinginkan, serta kejadian yang mungkin disebabkan oleh insiden pelanggaran terhadap keamanan informasi [28]. Pada aplikasi My Pertamina, pengukuran dimensi ini meliputi aplikasi dapat menjaga kerahasiaan data pengguna,

tidak berbagi informasi saat melakukan transaksi dan penggunaan data pribadi yang diperlukan untuk registrasi bersifat wajar.

3. *Functionality of the Interaction Environment*, yaitu mengacu pada kemampuan pelayanan dalam memainkan peran integral yang memungkinkan pengguna untuk dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan para pemangku kepentingan sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pada aplikasi My Pertamina, pengukuran dimensi ini meliputi fitur aplikasi yang menyediakan informasi lokasi SPBU terdekat, harga produk dan aplikasi dapat berfungsi pada daerah rendah internet.
4. *Reliability*, yaitu mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap akses laman *egovernment*, ketersediaan produk layanan, dan mengenai pengiriman layanan yang tepat waktu. Pada aplikasi My Pertamina, pengukuran dimensi ini meliputi menyediakan fitur *Delivery Service* (PDS) Proses pembayaran menggunakan *Scan barcode & Link Aja!*.
5. *Content and appearance of information*, yaitu mengacu pada kualitas informasi itu sendiri, serta tampilan konten dan tata letaknya, seperti penggunaan warna, grafik, dan ukuran aplikasi yang tepat. Pada aplikasi My Pertamina, pengukuran dimensi ini meliputi informasi yang disajikan ringkas dan mudah dimengerti serta semua link dapat berfungsi dengan baik.
6. *Citizen Support*, yaitu mengacu pada kemampuan layanan dapat membantu pengguna untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Bantuan ini dapat terdiri dari panduan yang ramah pengguna, halaman bantuan, dan Pertanyaan yang Sering Diajukan di situs, serta ketersediaan saluran komunikasi ganda (telepon, *email*, papan pesan, dan lain-lain). Pada aplikasi My Pertamina, pengukuran dimensi ini meliputi fitur layanan penyedia bantuan dan informasi serta pengetahuan dan kesopanan pelayanan fasilitas meminta bantuan & informasi.

Pembuatan & Penyebaran Kuesioner

Setelah menentukan metode yang akan digunakan, kuesioner sebagai alat pengumpulan data dibentuk dengan membuat pertanyaan yang mengacu pada 6 dimensi *e-govqual*. Pertanyaan yang dibuat untuk masing-masing dimensi adalah 2 sampai dengan 3 pertanyaan seperti yang disajikan pada tabel 1 jumlah pertanyaan ada 15 poin. Setiap pertanyaan, responden dapat menjawab dengan memilih skala likert 1 sampai dengan 5 sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan yang dibentuk pada kuesioner untuk mengumpulkan data responden pengguna aplikasi My Pertamina dengan menggunakan enam dimensi/variabel *e-GovQual* yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi My Pertamina sebagaimana yang disajikan dalam tabel 1 sebagai berikut:

TABEL 1
 PERTANYAAN PADA KUESIONER BERDASARKAN E-GOVQUAL

No	Variabel	Instrumen
1	<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	Aplikasi MyPertamina mudah dioperasikan
2		Interaksi pengguna dengan MyPertamina jelas dan mudah dimengerti
3		Struktur menu dan fiturnya mudah dikenali
4	<i>Trust</i> (Kepercayaan)	Aplikasi MyPertamina menjaga kerahasiaan pengguna
5		Pada saat transaksi, tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain
6		Penggunaan data pribadi untuk registrasi bersifat wajar
7	<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	Menyediakan informasi lokasi SPBU terdekat
8	<i>Environment</i> (Fungsionalitas Interaksi Lingkungan)	Menyediakan informasi harga produk BBM
9		Aplikasi dapat berfungsi pada daerah rendah akses internet
10	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Menyediakan <i>Delivery Service</i> (PDS)
11		Proses pembayaran menggunakan <i>Scan barcode & Link Aja!</i>
12	<i>Content and appearance of information</i> (Isi dan Tampilan Informasi)	Informasi yang disajikan ringkas dapat dimengerti
13		Semua link dapat berjalan dengan baik dan mudah dipahami
14	<i>Citizen Support</i> (Pendukung)	Menyediakan layanan untuk meminta bantuan & informasi
15		Pengetahuan dan kesopanan pelayanan fasilitas meminta bantuan & informasi

Kuesioner ini dibentuk menggunakan *google form* seperti terlihat pada Gambar 3 dan disebarluaskan melalui sosial media tim peneliti baik itu WhatsApp, messenger *facebook* maupun pesan lainnya seperti terlihat pada gambar 4 selama kurang lebih tiga minggu.

Gambar 3. Konsep E-GovQual

Gambar 4. Konsep E-GovQual

Pengolahan Data

Hasil isian kuesioner yang menjadi dataset pada penelitian ini, selanjutnya dilakukan analisis dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik regresi linier berganda. Uji Validitas merupakan pengujian untuk mengukur seberapa cermat sebuah pertanyaan dalam kuisisioner yang akan ditanyakan kepada responden. Uji validitas dikatakan valid ketika memberikan hasil yang tepat dan akurat terhadap instrumen yang digunakan [29]. Uji Reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui konsistensi alat ukur dengan menggunakan kuisisioner, tujuan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi dari instrumen penelitian ketika digunakan berkali-kali [30].

Setelah menguji alat pengumpulan data tersebut, selanjutnya dataset dilakukan analisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier berganda merupakan sebuah analisis yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel independen [31]. Dalam hal ini variabel independen adalah enam variabel dimensi E-GovQual yang digunakan yaitu *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsionalitas Interaksi Lingkungan), *Reliability* (Keandalan), *Content and appearance of information* (Isi dan Tampilan Informasi), dan *Citizen Support* (Pendukung). Sedangkan variabel dependent adalah *User satisfaction* (Kepuasan pengguna) yang diambil dari rata-rata dari hasil perhitungan variabel X1 sampai dengan X6 dengan menggunakan persamaan 1 berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y : Variabel *User satisfaction* (Kepuasan pengguna)

a : Konstanta

X_1 : *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

X_2 : *Trust* (Kepercayaan)

X_3 : *Functionality of the Interaction Environment* (Fungsionalitas Interaksi Lingkungan)

X_4 : *Reliability* (Keandalan)

X_5 : *Content and appearance of information* (Isi dan Tampilan Informasi)

X_6 : *Citizen Support* (Pendukung)

b : Koefisien regresi dari variabel X

e : Kesalahan residual (*error term*)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari berbagai langkah metode penelitian yang dilakukan, berikut ini akan dijelaskan mengenai hasil pengolahan data dan pembahasannya. Hasil dan pembahasan pada penelitian ini adalah proses analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Analisis

dengan regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap variable terikat. Pada penelitian ini terdapat enam variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat, dengan 100 responden dan 15 item pertanyaan. Dimana kuesioner yang disebarakan ke 11 Kota/Kabupaten percobaan tahap 1 menghasilkan jumlah responden pada masing-masing Kota/Kabupaten seperti yang disajikan dalam tabel 2 berikut:

TABEL 2
 JUMLAH RESPONDEN

No	Kabupaten/Kota Percobaan	Jumlah Responden
1	Kota Bukit Tinggi	3
2	Kabupaten Agam	3
3	Kabupaten Padang Panjang	3
4	Kabupaten Tanah Datar	3
5	Kota Banjarmasin	5
6	Kota Bandung	30
7	Kota Tasikmalaya	15
8	Kabupaten Ciamis	15
9	Kota Manado	3
10	Kota Yogyakarta	10
11	Kota Sukabumi	10
	Total	100

Jumlah responden dalam setiap Kota/Kabupatennya berbeda-beda salah satunya disebabkan dari jangkauan peneliti dalam melakukan penyebaran kuesioner ke berbagai jejaring dalam waktu yang singkat membuat data yang didapatkan terbatas. Namun demikian, total sampel yang ditargetkan sudah terpenuhi sesuai dengan teknik yang digunakan yaitu quota sampling dimana jumlah sampel ditentukan oleh peneliti, sehingga penelitian ini dapat dilakukan. Selain itu, beberapa kota yang sedikit respondennya ada yang menyebutkan bahwa beberapa temannya tidak menggunakan aplikasi My Pertamina karena berbagai alasan yang tidak dapat dijangkau dalam penelitian ini.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 100 responden dengan hasil ditunjukkan pada Tabel 2 berikut ini:

TABEL 2
 HASIL UJI VALIDITAS

No	Item	r Hitung	r Tabel	Status
1	KMP1	1	0.256	VALID
2	KMP2	.900	0.256	VALID
3	KMP3	.751	0.256	VALID
4	KPY1	.245	0.256	VALID
5	KPY2	.666	0.256	VALID
6	KPY3	.556	0.256	VALID
7	FIL1	.528	0.256	VALID
8	FIL2	.587	0.256	VALID
9	FIL3	.643	0.256	VALID
10	KDN1	.484	0.256	VALID
11	KDN2	.534	0.256	VALID
12	ITI1	.773	0.256	VALID
13	ITI2	.654	0.256	VALID
14	PDG 1	.536	0.256	VALID
15	PDG2	.632	0.256	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 2 dengan jumlah data 100 (N), dinyatakan semua item 100% valid sehingga kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dapat digunakan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 100 reponden dan hasil ditunjukkan pada Tabel 3 berikut ini:

TABEL 3
 HASIL UJI REABILITAS

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.946	15

Dari hasil uji reliabilitas, diketahui *cronbach's Alpha* > 0,70, maka item pertanyaan dinyatakan *reliabel*. Maka hasil dari uji reliabilitas terhadap 100 responden dengan 15 item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's Alpha* 0,946 > 0,70.

Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah semua item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis regresi terhadap data penelitian, hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 4.

TABEL 4
 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.609	.150		4.064	<,001
	X1	.196	.019	.319	10.193	<,001
	X2	.198	.019	.259	10.280	<,001
	X3	.123	.016	.181	7.474	<,001
	X4	.123	.032	.104	3.882	<,001
	X5	.098	.044	.095	2.213	.029
	X6	.198	.032	.195	6.148	<,001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 5, diperoleh hasil persamaan regresi yang mengacu pada persamaan (2) sebagai berikut:

$$Y = 0,609 + 0,196X_1 + 0,198X_2 + 0,123X_3 + 0,123X_4 + 0,098X_5 + 0,198X_6 \quad (2)$$

Dimana :

Y = Kepuasan pengguna MyPertamina

X = Kualitas layanan MyPertamina

Dari persamaan persepsi diatas, diketahui nilai konstanta sebesar 0,609. Nilai tersebut adalah nilai kepuasan pengguna (Y) pada saat kualitas layanan (X) bernilai 0 (nol), atau pada saat kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Selanjutnya diketahui nilai koefisien regresi pada variable bebas X1 sebesar 0,196. Nilai tersebut mengartikan bahwa setiap ada penurunan kualitas layanan pada aplikasi MyPertamina sebesar satu satuan, maka akan menurunkan kepuasan pengguna, dan begitu seterusnya pada variable bebas lainnya, yaitu X2, X3, X4, X5 dan X6. Nilai pada koefisien regresi pada variable bebas ini bernilai negatif, yang mengartikan bahwa kualitas layanan pada aplikasi MyPertamina tidak dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina, yaitu jika nilai kualitas layanan semakin turun, maka semakin turun pula nilai kepuasan pengguna pada aplikasi MyPertamina. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variable terikat, dapat diketahui dengan melihat hasil keluaran pada nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan pada Tabel 5 berikut:

TABEL 5
 NILAI KOEFISIEN DETERMINASI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989 ^a	.977	.976	.288

a. Predictors: (Constant), X6, X4, X3, X2, X1, X5

Berdasarkan Tabel 5, diketahui nilai *R Square* sebesar 0,977. Nilai tersebut mengartikan bahwa variabel terikat (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) sebesar 97,7%, sedangkan sisanya sebesar 2,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar seluruh variabel dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Selain dilakukan pengujian pada alat penelitian dan analisis pada data yang digunakan pada penelitian, perlu juga dilakukan uji hipotesis setelah analisis data selesai dilakukan, dengan hipotesis yang terbentuk adalah:

1. Variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
2. Variabel *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
3. Variabel *functionality of the interaction environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
4. Variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
5. Variabel *content & appearance of information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
6. Variabel *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.
7. Variabel *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, Content & appearance of information, dan citizen support*

Pada penelitian ini menggunakan beberapa hipotesis, sehingga perlu dilakukan uji hipotesis. Hipotesis terdiri dari dua kategori, yaitu pengujian hubungan variabel bebas secara parsial atau searah terhadap variabel terikat, dan pengujian hubungan variabel bebas secara simultan atau bersama terhadap variabel terikat. Untuk pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t, dan pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F. Untuk menguji hipotesis yang terbentuk, dilakukan pengujian menggunakan uji t dan uji F dengan hasil dan pembahasan sebagai berikut:

1. Uji t

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 5, jika t hitung > tabel, maka hipotesis diterima. Dengan nilai t tabel sebesar 0,2324 yang diperoleh dari derajat kebebasan 98 dengan $\alpha=0,01$, maka hasil uji hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Hipotesis satu (H1) Diterima karena variable *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable *user satisfaction*, dengan nilai t hitung sebesar 10,193 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,2324 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,01.
2. Hipotesis satu (H2) Diterima karena variable *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable *user satisfaction*, dengan nilai t hitung sebesar 10,280 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,2324 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,01.
3. Hipotesis satu (H1) Diterima karena variable *functionality of the interaction environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai thitung sebesar 7,474 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,2324 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,01.
4. Hipotesis satu (H1) Diterima karena variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai thitung sebesar 3,882 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 0,2324 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,01.
5. Hipotesis satu (H1) Diterima karena variabel *content & appearance of information* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai t hitung sebesar 2,213 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,2324 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,029 lebih kecil dari 0,01.
6. Hipotesis satu (H1) Diterima karena variabel *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dengan nilai thitung sebesar 6,148 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,2324 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,01.

2. Uji F

Hasil uji F pada penelitian ini digambarkan pada Tabel 6 dibawah ini.

TABEL6
 HASIL UJI F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	333.032	6	55.505	668.840	<.001 ^b
Residual	7.718	93	.083		

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total	340.750	99			

a. *Dependent Variable:* Y

b. *Predictors:* (Constant), X6, X4, X3, X2, XI, X5

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 7, jika nilai F hitung > dari nilai F tabel dan nilai signifikansi (Sig.) < dari 0,01, maka variable bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, jumlah variabel bebas adalah 6, sehingga nilai dari F tabel adalah 2,198 yang diperoleh dari F (100-6-1) dengan $\alpha=0,01$, maka hasil uji hipotesis ketujuh (H7) pada penelitian ini Diterima karena variabel *ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content & appearance of information*, dan *citizen support* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variable *user satisfaction*, dengan nilai F hitung sebesar 668,840 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,198 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,01.

IV. KESIMPULAN

Analisis layanan kualitas pada aplikasi My Pertamina yang dilakukan pada penelitian ini diambil dari 100 responden yang berasal dari 11 kota kabupaten percobaan tahap 1 yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan metode *e-GovQual*. Pengujian yang dilakukan pada kuesioner tersebut menghasilkan 100% valid pada pengujian validitas dan nilai *cronbach's Alpha* 0,946 > 0,70 pada uji reliabilitas sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan valid dan reliabel untuk pengukuran dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh bahwa kepuasan pengguna aplikasi My Pertamina dipengaruhi oleh kualitas layanannya, kemudian diperjelas dengan hasil analisis korelasi sebesar 0,989, serta koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel terikat (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) sebesar 97,7%, sedangkan sisanya sebesar 2,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hal ini bermakna terdapat pengaruh yang sangat kuat antara kualitas layanan My Pertamina terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil uji hipotesis menunjukkan semua hipotesis dapat diterima karena berpengaruh positif dan signifikan. Kekurangannya terdapat di isi dan tampilan informasi My Pertamina yang masih dirasa kurang yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,213 dan kelebihanannya terdapat di kepercayaan penggunaan aplikasi My Pertamina yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 10,280. Sehingga saran yang ingin disampaikan dari hasil penelitian ini adalah pihak PT. Pertamina dapat mempertahankan kualitas layanan yang ada sehingga dapat mendukung program pemerintah. Saran yang ingin disampaikan kepada peneliti selanjutnya agar dapat memperluas penelitian dengan memperbanyak jumlah responden dan menggunakan berbagai macam metode berbeda untuk melakukan perbandingan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. T. Ridha, M. Basyir, and M. Kamal, "Rancang Bangun Spbu Mini Berbasis Arduino Dengan Sistem Pembayaran Menggunakan Pvc Card," *J. Tektro*, vol. 5, no. 1, pp. 25–30, 2021, [Online]. Available: <http://e-jurnal.pnl.ac.id/TEKTRO/article/view/2789>
- [2] N. D. Japari, A. Z. TN, and F. R. Djoemadi, "PERAN PT. PERTAMINA SEBAGAI PENYEDIA PASOKAN BAHAN BAKAR MINYAK DI INDONESIA," *Calyptra*, vol. 7, no. 2, pp. 1–12, 2019.
- [3] I. Sucahyo, "Paradigma New Public Management sebagai Pendekatan Pmerintahan Jokowi dalam Menangani Masalah BBM melalui Pertamina," *PUBLICIO J. Ilm. Polit. Kebijakan, dan Sos.*, vol. 1, no. 1, pp. 17–22, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/public/article/view/316>
- [4] R. I. Silfiah and A. Nabila, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta," *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 3, no. 2, pp. 51–69, 2021.
- [5] G. S. Heryadi, "Strategi Promosi Loyalty Program My Pertamina (PERSERO) TAHUN 2018," *J. Visi Komun.*, vol. 17, no. 01, pp. 23–44, 2018.
- [6] D. D. Mustamu and Y. R. Putri, "Pengaruh Promosi Melalui Aplikasi My Pertamina di Masyarakat Kota Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 6, no. 2, pp. 5187–5196, 2019.
- [7] R. Muhammad Ibrahim and N. Novandriani Karina Moeliono, "Persepsi manfaat, kepercayaan, efikasi diri, kemudahan penggunaan, keamanan terhadap persepsi konsumen pada my Pertamina (Studi pada penggunaan my Pertamina kota Bandung)," *J. Ilm. Mhs. Ekon. Manaj. Accred. SINTA*, vol. 4, no. 2, pp. 396–413, 2020, [Online]. Available: <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- [8] H. Gunawan, "MyPertamina Mulai Hari Ini Berlaku di 11 Daerah , Kewajiban Untuk Pemilik

- Kendaraan Jenis Ini,” Jakarta, 2022. [Online]. Available: <https://www.tribunnews.com/bisnis/2022/07/01/my Pertamina-mulai-hari-ini-berlaku-di-11-daerah-kewajiban-untuk-pemilik-kendaraan-jenis-ini>
- [9] I. R. Dewi, “Fakta MyPertamina Syarat Beli BBM Subsidi, Baca Biar Paham,” Jakarta, 2022. [Online]. Available: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220703095214-4-352474/fakta-my Pertamina-syarat-beli-bbm-subsidi-baca-biar-paham>
- [10] N. K. Amani, “Lengkap , Ini Daftar 11 Kota Kabupaten Uji Coba Beli Peralite Pakai MyPertamina,” Jakarta, 2022. [Online]. Available: <https://www.merdeka.com/uang/lengkap-ini-daftar-11-kota-kabupaten-uji-coba-beli-peralite-pakai-my Pertamina.html>
- [11] K. Vi, “Legislator Minta Penggunaan Aplikasi MyPertamina Dikaji Ulang,” Jakarta, 2022. [Online]. Available: <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/40002/t/Legislator+Minta+Penggunaan+Aplikasi+MyPertamina+Dikaji+Ulang>
- [12] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DjP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [13] J. . Nugraha, “E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman),” *J. Komun. Dan Kaji. Media*, vol. 2, no. 1, pp. 32–42, 2018.
- [14] M. Yanuar and L. N. Hidayat, “KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E-KIOS SEBAGAI INOVASI SEKTOR PUBLIK (Studi Kasus Kelurahan Dukuh Kupang Kota Surabaya),” *JISP (Jurnal Inov. Sekt. Publik)*, vol. 1, pp. 38–66, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/jisp/article/view/68>
- [15] L. Sherissa and F. A. Anza, “Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta,” *PUBLISIA J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 7, no. 1, 2022.
- [16] D. P. S. Ari, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI E FILLING,” *J. Adm. Bisnis /*, no. 2, pp. 183–190, 2022.
- [17] D. T. Nautami and F. Wahid, “PENERAPAN METODE E-GOVQUAL UNTUK MENGEVALUASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI E-FILING OLEH WAJIB PAJAK,” *Pros. Semin. Nas. GEOTIK 2019*, pp. 325–334, 2019.
- [18] T. M. Tamtelahitu, “Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis,” *JIFI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 2, pp. 574–582, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i2.2262.
- [19] A. R. Dani, D. Krisbiantoro, and A. Azis, “Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual dan Importance Performance Analysis,” *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 151–162, 2020.
- [20] S. Maulana and M. Muhajirin, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima,” *J. Disrupsi Bisnis*, vol. 4, no. 4, p. 372, 2021, doi: 10.32493/dr.b.v4i4.11678.
- [21] K. J. Atmaja and I. N. S. Wahyu Wijaya, “Pengembangan Sistem Evaluasi Kinerja Dosen (E-Kuesioner) Stmik Stikom Indonesia,” *JST (Jurnal Sains dan Teknol.)*, vol. 8, no. 1, pp. 55–64, 2019, doi: 10.23887/jst-undiksha.v8i1.17290.
- [22] M. C. White, K. Randall, E. Avara, J. Mullis, G. Parker, and M. G. Shrimel, “Clinical Outcome, Social Impact and Patient Expectation: a Purposive Sampling Pilot Evaluation of Patients in Benin Seven Years After Surgery,” *World J. Surg.*, vol. 42, no. 5, pp. 1254–1261, 2018, doi: 10.1007/s00268-017-4296-9.
- [23] S. S. A. S. H. antara D. L. L. dan P. L. terhadap K. S. atas dalam P. B. Ibrahim Hamzah, “Hubungan Kekuatan Otot Tungkai Dan Keseimbangan Terhadap Kemampuan Sepak Sila Pada Permainan Sepak Takraw Siswa Sma Cokroaminoto Makassar,” *Sport. Rev. J.*, vol. 1, pp. 17–26, 2020.
- [24] S. Cahyaning, S. D. Cahyani, and Zustantria, “Pengetahuan polisi tentang bantuan hidup dasar (BHD) di Polres Ciamis,” *J. Kesehat. Aeromedika*, vol. 5, no. 2, pp. 72–81, 2019, [Online]. Available: <http://jurnal.poltekestniau.ac.id/jka/article/view/90>
- [25] F. Septa, A. Yudhana, and A. Fadlil, “Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 9, no. 2, p. 157, 2019, doi: 10.21456/vol9iss2pp157-164.
- [26] A. Syamsir, M. I. Nur, I. Wahidah, and S. Alia, “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019,” *Sos. dan Budaya*, vol. 1, no. 1, pp.

- 1–12, 2019, [Online]. Available: <http://digilib.uinsgd.ac.id/30678/>
- [27] L. M. Ginting, G. Sianturi, and C. V. Panjaitan, “Perbandingan Metode Evaluasi Usability Antara Heuristic Evaluation dan Cognitive Walkthrough,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 11, no. 2, pp. 146–157, 2021, doi: 10.34010/jamika.v11i2.5480.
- [28] B. Fachriandi and T. Dirgahayu, “Kepedulian Keamanan Informasi di Pemerintahan: Praktik Manajemen dan Dampaknya,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 11, no. 1, pp. 72–87, 2021, doi: 10.34010/jamika.v11i1.4584.
- [29] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, “Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli,” *J. TEKNO KOMPAK*, vol. 16, no. 1, pp. 83–96, 2020.
- [30] S. K. Dewi and A. Sudaryanto, “Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah,” *Semin. Nas. Keperawatan Univ. Muhammadiyah Surakarta 2020*, pp. 73–79, 2020.
- [31] E. Hartati, R. Indriyani, and I. Trianingsih, “Analisis Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda,” *MATRIK J. Manajemen, Tek. Inform. dan Rekayasa Komput.*, vol. 20, no. 1, pp. 47–58, 2020, doi: 10.30812/matrik.v20i1.736.