

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL, *GOOD GOVERNANCE* DAN KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR PADA DINAS PERDAGANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

**Lukman Simanjuntak**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia

*e-mail:* lukman.juntak14@yahoo.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis variabel kualitas pelayanan surat keterangan asal, *good governance* dan kualitas website terhadap kepuasan eksportir pada Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan secara simultan, parsial dan dominan. Penelitian ini bersifat kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Sehingga penelitian ini termasuk dalam jenis eksplanatori yaitu jenis penelitian yang bertujuan mencari potensi-potensi hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Teknik analisis data untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan tentang pengaruh variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini, maka dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini memakai pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian

**Kata kunci:** kualitas pelayanan surat keterangan asal, *good governance*, kualitas *website*, kepuasan eksportir

## **Latar Belakang**

Salah satu cara untuk menambah kekayaan negara adalah melalui perdagangan antar negara, dengan ketentuan apabila nilai ekspor ke luar negeri lebih besar dibanding nilai impor negara tersebut. Dengan asumsi tersebut mendorong banyak negara untuk melakukan perdagangan internasional. Teori klasik '*Absolute Advantage*' atau sering disebut teori murni dari Adam Smith juga mendukung pendapat tersebut dengan pernyataan bahwa perdagangan internasional akan menguntungkan bagi negara yang melakukan perdagangan tersebut jika negara itu mampu memproduksi barang yang secara absolut biayanya lebih rendah dari negara lain.

Manfaat dari kegiatan ekspor, secara umum yaitu mampu menambah devisa negara, mengenalkan lebih luas produk dalam negeri, memperluas pasar hasil produksi dalam negeri serta mampu meningkatkan lapangan pekerjaan.

Kegiatan ekspor sudah banyak dilakukan di Indonesia. Eksportir dalam melakukan ekspor menemukan banyak daya saing yang harus dihadapi dalam dunia ekspor diantaranya dalam hal kualitas, kuantitas, harga, ketepatan dan kecepatan administrasi. Dokumen pelengkap ekspor sangat perlu diperhatikan karena termasuk dalam daya saing ketepatan dan kecepatan administrasi ekspor. Apabila dokumen tersebut bermasalah maka akan menyebabkan tertundanya proses pengiriman suatu barang.

Dokumen pelengkap ekspor yang dimaksud adalah dokumen Surat Keterangan Asal (SKA). Surat Keterangan Asal (*Certificate of Origin*) yang selanjutnya disingkat SKA adalah dokumen yang membuktikan bahwa barang ekspor Indonesia telah memenuhi Ketentuan Asal Barang Indonesia (*Rules of Origin Indonesia*) yang wajib disertakan saat barang ekspor dari Indonesia memasuki wilayah negara tertentu. Berdasarkan

Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penetapan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal yang ditetapkan di Jakarta pada 2 Februari 2018 menjelaskan bahwa terdapat 89 instansi/badan/lembaga yang ditetapkan sebagai Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal (yang selanjutnya disingkat IPSKA). Salah satunya adalah Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan yang ditetapkan sebagai IPSKA sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini. Dengan munculnya peraturan menteri tersebut maka secara langsung Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki kewajiban untuk melayani penerbitan SKA dan tugas lainnya yang telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri ini.

Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan (Disdag Prov. Kalsel) merupakan instansi yang ditunjuk oleh Kementerian Perdagangan yang bertugas menjadi fasilitator dalam penerbitan Surat Keterangan Asal di wilayah Provinsi Kalimantan Selatan atau sering disingkat IPSKA (Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal). Untuk meningkatkan perekonomian nasional pemerintah telah mengatur tata cara perdagangan luar negeri. Surat Keterangan Asal atau yang sering disingkat SKA wajib disertakan ketika barang tersebut memasuki 5 wilayah negara tertentu untuk mengetahui asal barang tersebut. Surat Keterangan Asal bukan termasuk dalam dokumen perizinan suatu barang melainkan dokumen penyerta barang dalam kegiatan perdagangan khususnya perdagangan ekspor, maka hal tersebut sangat penting bagi eksportir dalam menggunakan pelayanan tersebut.

Dokumen ini menjadi syarat lolos tidaknya suatu barang memasuki kawasan perdagangan yang menetapkan pembatasan non tarif, atau untuk mendapatkan fasilitas preferensi tarif khusus untuk wilayah atau negara yang menerapkan. Untuk menghindari adanya kesalahan yang nantinya akan menimbulkan penolakan dan atau verifikasi dari *buyer* atau *custom* negara tujuan maka eksportir sangat penting

dalam melakukan proses penelitian dan pemeriksaan SKA terlebih dahulu.

Verifikasi yang terlalu banyak akan mengakibatkan adanya *blacklist* (daftar hitam) dari negara tujuan yang nantinya kemungkinan bisa menyebabkan kurangnya preferensi (prioritas) yang diberikan kepada eksportir Indonesia. Maka dari itu untuk menentukan kode asal suatu barang eksportir harus melakukan pemeriksaan terhadap perhitungan struktur biaya karena aturan di setiap negara berbeda beda. Seperti yang telah diketahui bahwa kegiatan ekspor tidak hanya ditujukan ke satu negara saja, dimana negara negara tersebut memiliki kebijakan masing masing yang harus dipahami oleh eksportir dan IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan. Maka dari itu, IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan selaku instansi yang melayani penerbitan Surat Keterangan Asal atau yang sering disingkat SKA harus selalu siap serta paham akan aturan aturan yang setiap saat mengalami perubahan.

Mengetahui kebijakan-kebijakan di perdagangan internasional yang sifatnya dinamis, maka dari itu IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan selalu mengikuti perubahan kebijakan-kebijakan tersebut. Kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh internasional dengan negara regional, bilateral dan multilateral IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan harus menyikapinya dengan serius, sejauh mana kesiapan pelayanan publik yang dilakukan IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan dalam mengikuti dinamisasi kebijakan perdagangan internasional tersebut.

Bagi para pengguna SKA dalam melakukan proses kegiatan ekspornya pelayanan publik sangatlah berpengaruh terhadap dinamisasi kebijakan perdagangan internasional, karena jika pelayanan publik dari IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan tidak mengikuti dinamisasi kebijakan tersebut maka akan menyebabkan terhambatnya proses pelayanan publik. Ketidaksiapan IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan dalam melakukan proses ekspor akan memunculkan adanya hambatan yaitu kebutuhan pelaku ekspor untuk diproses ekspornya tidak bisa diakomodasi. Hal

tersebut tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna SKA yang memproses ekspornya di IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan. IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan selain dipaksa untuk mengikuti serta memahami dinamisasi kebijakan perdagangan internasional, tetapi juga diminta mampu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para pelanggan atau eksportir.

Menyesuaikan studi dari Amini dan Wiranatakusuma (2020), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Itu terjadi karena kebaikan persepsi kecepatan layanan, kemudahan bertransaksi, pemahaman petugas hingga pelanggan, dan layanan antar-jemput oleh petugas. Proses pelayanan SKA saat ini terkait adanya wabah covid-19 sudah mulai menggunakan e-SKA. Pada bulan Oktober 2020 dilakukan observasi mengenai pelayanan SKA dan kualitas *website* e-SKA yang berada di Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan. Menurut pengamatan peneliti proses pelayanan di instansi tersebut masih ditemukan beberapa eksportir yang mengeluh karena kurang terpenuhinya kualitas pelayanan yang memuaskan dan masih belum mengoperasikan *website* e-SKA dengan baik serta pelaksanaan prinsip *good governance* yang baik.

Proses pelayanan tersebut hanya membutuhkan waktu kurang lebih 20 menit tetapi kadang proses pelayanan tersebut menjadi lebih lama karena petugas berada di luar Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan. Dengan pelayanan seperti itu masih ditemukan eksportir yang mengeluh karena kurang responsifnya petugas dalam melayani proses tersebut. Terkadang juga kendala masalah koneksi internet yang tidak stabil *server down* karena untuk mencetak dokumen yang nantinya akan ditukarkan dengan *form* perlu adanya persetujuan dari petugas terkait kelengkapan surat-surat yang diajukan. IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan memiliki eksportir yang terdaftar melakukan pelayanan ekspor di instansi tersebut. Dengan banyaknya jumlah eksportir yang melakukan proses pelayanan

ekspor, pihak IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan seharusnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar eksportir yang terdaftar di IPSKA Provinsi Kalimantan Selatan tidak Pindah ke IPSKA daerah lain karena dapat menyusahkan eksportir.

Diketahui keluhan yang dirasakan eksportir mengalami peningkatan dari tahun 2019 s/d 2021, dimana keluhan terhadap kehandalan pegawai (kualitas pelayanan yang diberikan), standar pelayanan (*good governance*) dan kualitas interaksi (kualitas *website*) pada tahun 2019 sebanyak 35 kasus, pada tahun 2020 sebanyak 47 kasus dan pada tahun 2021 sebanyak 65 kasus. Hal ini mengindikasikan masih adanya ketidakpuasan eksportir terhadap pelaksanaan yang diselenggarakan oleh pihak Disdag Prov. Kalsel.

Pemerintah diminta untuk menjalankan pemerintahannya dengan baik atau yang sering disebut dengan "*good governance*". *Good governance* ini muncul karena adanya tuntutan dari masyarakat. Dengan adanya tuntutan tersebut masyarakat diharapkan mampu menciptakan kemajuan kinerja sehingga pemerintah nantinya dapat menjalankan prinsip *good governance* dengan memberikan kualitas layanan dengan baik yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Sesuai riset yang diselenggarakan oleh Marisa (2016) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan eksportir di provinsi Jawa Timur. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan dalam pelayanan publik dalam akan mempengaruhi pada tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa pelayanan tersebut.

Pada era modernisasi saat ini sistem pelayanan publik mulai berkembang mengikuti perkembangan zaman dengan memunculkan pelayanan yang berbasis elektronik yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik yang berbasis elektronik ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis elektronik ini adalah pelayanan yang bersifat *online* sehingga dapat berjalan

sesuai perkembangan zaman serta keinginan dan kapasitas masyarakat sebagai pengguna. Aplikasi berbasis elektronik ini di lingkungan pemerintahan sering dikenal dengan istilah *Electronic Government* (E-Gov) yang dianggap mampu memperbaiki kualitas pelayanan dalam ruang lingkup pemerintah kepada para stakeholder serta mampu meningkatkan kinerja yang masih *face to face* menjadi komputerisasi dalam dunia pemerintahan.

E-gov biasanya ditampilkan dalam bentuk kualitas *website*. Standar kualitas *website* yang dimiliki atau dikelola pemerintah seharusnya memiliki standar yang sesuai dari segi kecepatan, *homepage*, *content*, kemudahan dalam mengakses, informasi publik, *usability*, dan lain-lain. Hal ini akan berpengaruh kepada masyarakat atau pengguna *website*, karena tujuan dari E-gov yang meningkatkan kualitas pelayanan, maka sudah seharusnya didukung dengan kualitas *website* yang baik. *Website* yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah [e-ska.kemendag.go.id](http://e-ska.kemendag.go.id) (e-SKA) yang berwujud aplikasi dengan fungsi mempersingkat waktu penerbitan SKA.

Sistem e-SKA ini berwujud aplikasi yang bermanfaat pada menjadi singkatnya waktu penerbitan SKA. Sistem e-SKA adalah sistem yang dikembangkan oleh Kementerian Perdagangan berbasis web yang terhubung ke semua IPSKA yang memiliki fungsi sebagai sistem penerbitan Surat Keterangan Asal (SKA) secara elektronik. Sistem ini akan mengirimkan informasi SKA yang ditukarkan secara internasional. Dampak positif dari perkembangan *website* yang lebih baik, akan berpengaruh terhadap kualitas kegunaan serta informasi yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website*, sedangkan untuk kualitas layanan interaksi memberikan dampak negatif terhadap kepuasan pengguna *website*. Maka dari itu dari *website quality* memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan pengguna *website* atau pengguna jasa pelayanan *website* tersebut. Kualitas pelayanan SKA, prinsip *good governance* dan kualitas *website* (*website*

*quality*) memiliki konsep yang berbeda tetapi ketiganya sama-sama memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada eksportir. Kualitas pelayanan secara manual dilakukan melalui beberapa tahap yaitu verifikasi dokumen oleh petugas, tanda tangan dokumen oleh petugas, arsip dokumen oleh petugas dan tahap tahap lainnya yang dilakukan oleh petugas.

## Studi Literatur

### Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Asal

Guna mengukur variabel kualitas pelayanan surat keterangan asal dalam studi ini, penulis mengadopsi dari Parasuraman dalam Lupiyoadi (2016:182). *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Contohnya: (1) kebersihan dan kenyamanan organisasi; (2) fasilitas yang dimiliki; (3) kerapian dan kebersihan penampilan petugas

*Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Contohnya: (1) pelayanan oleh petugas yang cepat; dan (2) kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan.

*Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Contohnya: (1) kemampuan petugas dalam membantu pelanggan yang memiliki keluhan terhadap produk yang diberikan; dan (2) ketersediaan dalam menampung saran dan keluhan dari pelanggan

*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas,

keamanan, kompetensi dan sopan santun. Contohnya: (1) jaminan terhadap produk yang diberikan; (2) kemampuan pelayanan dari petugas dalam bersikap sopan kepada pelanggan; dan (3) penguasaan pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan terhadap produk yang dimiliki.

*Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh organisasi harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat. Contohnya: (1) kepedulian petugas untuk selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan dalam pelayanan; dan (2) sikap yang ditunjukkan petugas dalam memberikan perhatian dan informasi kepada pelanggan

### **Good governance**

Indikator variabel *good governance* dalam studi ini berdasarkan *Asian Development Bank* dalam Mulyawan (2016:67) yang dilandasi oleh empat pilar yaitu: (1) *accountability*, yaitu hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan; (2) *transparency*, yaitu standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat; (3) *predictability*, yaitu standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental; dan (4) *participation*, yaitu penyusun standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

### **Kualitas Website**

Indikator pengukuran kualitas *website* dalam penelitian ini didasarkan pada Nada dan Wibowo (2019). WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat

dikategorikan ke dalam tiga indikator, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). *Usability* merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran yang akan disampaikan ke pengguna. Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk dipakai dalam menjelajahi *website*, menampilkan bentuk visual yang sesuai, dan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

*Information quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

*Service interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalaman *website* lebih dalam. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, dan mampu memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

### **Kepuasan Eksportir**

Dalam studi ini untuk mengukur kepuasan eksportir merujuk pada pendapat Rahmatika (2019:29), bahwa indikator kepuasan pelanggan terhadap organisasi antara lain: (1) pemenuhan harapan, yaitu pelanggan tentunya akan memiliki rasa puas terhadap tingkat harapan yang diberikan seperti harga yang diberikan, potongan harga, waktu pembayaran dan syarat pembayaran. Tidak adanya keluhan/

komplain dari pelanggan, yaitu kenyamanan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan dan ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai, dan lain sebagainya sehingga meminimalisirkan adanya keluhan dari pelanggan; dan (3) pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu pelanggan tentunya memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dinilai dari acuan, solusi dan prioritas pelayanan).

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini memakai pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian (Nasution, dkk., 2020). Pendekatan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan memakai pendekatan Kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan memakai alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot.

Populasi penelitian ini adalah data eksportir Disdag Prov. Kalsel yang berjumlah 284 eksportir. Penentuan sampel dengan pendekatan rumus Slovin 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 80 responden.

Untuk memperoleh data dilakukan Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan memberikan survei kepada responden dengan jawaban tertutup, kuesioner atau angket dipakai untuk menentukan tingkat hipotesis dengan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu tugas penyelesaian. Beberapa hal yang harus diperhatikan ketika menggunakan alat ukur skala Likert antara lain empat alternatif jawaban yang disediakan yaitu Sangat

Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N) Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Aktivitas dalam menganalisis data penelitian yakni uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda. Sedangkan dalam menjawab uji hipotesis, peneliti memakai Uji F, Uji t dan Uji Dominan.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Tanggapan Responden

Hasil tanggapan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan berdasarkan variabel penelitian ini antara lain sebagai berikut ini. Sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan nilai rata-rata jumlah skor sebesar 350 dengan nilai *mean* 4,38. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar eksportir pada Disdag Prov. Kalsel menyetujui bahwa penerapannya sudah baik dikarenakan menunjukkan eksistensinya melalui kenyamanan, fasilitas yang diberikan dan petugas yang ada.

Sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan nilai rata-rata jumlah skor 359 dengan nilai *mean* 4,40. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar eksportir pada Disdag Prov. Kalsel menyetujui bahwa *good governance* berperan penting dan berdampak dalam menciptakan kepuasan para eksportir.

Sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan nilai rata-rata jumlah skor sebesar 349 dengan nilai *mean* 4,37. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar eksportir pada Disdag Prov. Kalsel mengapresiasi terhadap kualitas *website* yang telah diberikan guna dapat meningkatkan kepuasan eksportir.

Sebagian besar responden memilih jawaban setuju dengan rata-rata skor 350 dengan nilai *mean* 4,37. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar eksportir pada Disdag Prov. Kalsel memiliki pendapat yang sama, bahwa mereka memiliki kepuasan terhadap tingkat layanan yang diberikan, fasilitas yang diberikan, dan pelayanan yang diberikan dinilai dari acuan, solusi dan prioritas pelayanan.

## Hasil Uji Instrumen Penelitian

### Hasil Uji Validitas

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh butir item pernyataan terhadap variabel kualitas pelayanan surat keterangan asal, *good governance*, kualitas website dan kepuasan eksportir dinyatakan valid, dikarenakan nilai  $R_{hitung}$  lebih besar  $R_{tabel}$  dengan taraf signifikansi  $< 0,05$ .

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan SKA (X1)	X1.1	0,723	0,217	Valid
	X1.2	0,501	0,217	Valid
	X1.3	0,748	0,217	Valid
	X1.4	0,604	0,217	Valid
	X1.5	0,588	0,217	Valid
<i>Good governance</i> (X2)	X2.1	0,730	0,217	Valid
	X2.2	0,836	0,217	Valid
	X2.3	0,900	0,217	Valid
	X2.4	0,832	0,217	Valid
Kualitas website (X3)	X3.1	0,495	0,217	Valid
	X3.2	0,664	0,217	Valid
	X3.3	0,718	0,217	Valid
Kepuasan eksportir (Y)	Y.1	0,870	0,217	Valid
	Y.2	0,889	0,217	Valid
	Y.3	0,791	0,217	Valid

Sumber: data diolah (2023)

### Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari 4 variabel yang dikaji dalam studi ini adalah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan SKA	0,750	Reliabel
<i>Good governance</i>	0,822	Reliabel
Kualitas website	0,717	Reliabel
Kepuasan eksportir	0,846	Reliabel

Sumber: data diolah (2023)

## Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Standardized Coefficients Beta	t <sub>-hitung</sub>	Sig.
Kualitas pelayanan SKA	,732	,967	6,183	,002
<i>Good governance</i>	,124	,641	3,922	,004
Kualitas website	,138	,104	1,920	,039
Konstanta	= 1,469			
Adjusted R <sup>2</sup>	= 0,850			
R-Square	= 0,855			
F-hitung	= 149,645			
Sig.	= 0,000 <sup>b</sup>			

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1.469 + 0.732 X1 + 0.124 X2 + 0.138 X3 + e$$

Persamaan di atas dapat diuraikan sebagai berikut ini. Nilai konstanta memiliki nilai positif sebesar 1,469. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan SKA, *good governance* dan kualitas website bernilai nol atau konstan, maka nilai kepuasan eksportir adalah 1,469.

Nilai regresi untuk variabel kualitas pelayanan SKA (X1) yaitu sebesar 0,732. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif antara variabel X1 dan Y. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan SKA mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel kepuasan eksportir akan mengalami kenaikan sebesar 0,732. Dengan asumsi bahwa variabel *good governance* dan kualitas website tetap konstan.

Nilai regresi untuk variabel *good governance* (X2) yaitu sebesar 0,124. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif antara variabel X2 dan Y. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan SKA mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel kepuasan eksportir akan mengalami kenaikan sebesar 0,124. Dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan SKA dan kualitas website tetap konstan.

Nilai regresi untuk variabel kualitas website (X3) yaitu sebesar 0,138. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif antara variabel X3 dan Y. Hal ini berarti jika kualitas website mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel kepuasan eksportir akan mengalami kenaikan sebesar 0,138. Dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan SKA dan *good governance* tetap konstan.

### Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel endogen secara simultan mampu menjelaskan variabel eksogen. Semakin

tinggi nilai  $R^2$  berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Namun, jika nilai  $R^2$  semakin kecil, artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas.

Berdasarkan Tabel 3 nilai Koefisien determinasi (Adjusted- $R^2$ ) Pada variable kepuasan eksportir sebesar 0,85, hal ini menunjukkan bahwa semua variable bebas secara bersama – sama memiliki pengaruh yakni sebesar 85% terhadap kepuasan eksportir. Sedangkan sisanya sebesar 15% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis

#### Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi kualitas pelayanan surat keterangan asal (X1), *good governance* (X2), dan kualitas website (X3) secara bersama-sama terhadap kepuasan eksportir Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig. < 0,05), maka model regresi signifikan secara statistik.

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh nilai F hitung sebesar 149.645 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Jadi, dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan “Kualitas pelayanan surat keterangan asal (X1), *good governance* (X2), dan kualitas *website* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan eksportir di Disdag Prov. Kalsel”, teruji kebenarannya.

Untuk menciptakan kepuasan bagi eksportir sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor kualitas pelayanan surat keterangan asal, *good governance*,

dan kualitas *website*. Manfaat dari kegiatan ekspor, secara umum yaitu mampu menambah devisa negara, mengenalkan lebih luas produk dalam negeri, memperluas pasar hasil produksi dalam negeri serta mampu meningkatkan lapangan pekerjaan.

Mengetahui bahwa kegiatan ekspor merupakan kegiatan yang penting bagi suatu negara untuk menambah devisa negara, maka pemerintah seharusnya mampu menyediakan fasilitas untuk mendukung kelancaran kegiatan ekspor tersebut. Pemerintah harus lebih mementingkan kebutuhan eksportir sehingga kegiatan ekspor tersebut mampu berjalan lancar. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Ruskamto, Pragiwani, dan Anhar (2021) dan Bagus (2022) bahwa kualitas pelayanan SKA, *good governance*, dan kualitas *website* berpengaruh simultan terhadap kepuasan eksportir.

#### Uji t

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan signifikansi pengaruh secara individu variabel bebas yang ada di dalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variasi variabel tersebut. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan SKA terhadap Kepuasan Eksportir

Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan surat keterangan asal diperoleh nilai t hitung sebesar 6,183 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 (0,002 < 0,05). Koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,732, maka H2 yang menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan surat keterangan asal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan eksportir pada Disdag Prov. Kalsel”, teruji kebenarannya.

Kualitas pelayanan surat keterangan asal merupakan layanan yang diberikan kepada eksportir dalam membuat dokumen yang membuktikan bahwa barang ekspor Indonesia telah memenuhi Ketentuan Asal Barang Indonesia (*Rules of Origin* 4 Indonesia) yang wajib disertakan saat barang ekspor dari Indonesia memasuki wilayah negara tertentu. SKA bukan termasuk dalam dokumen perizinan suatu barang melainkan dokumen penyerta barang dalam kegiatan perdagangan khususnya perdagangan ekspor. Hal ini sangat penting bagi eksportir dalam menggunakan pelayanan tersebut. Dokumen ini menjadi syarat lolos tidaknya suatu barang memasuki kawasan perdagangan yang menetapkan pembatasan non tarif, atau untuk mendapatkan fasilitas preferensi tarif khusus untuk wilayah atau negara yang menerapkan.

### **Pengaruh *Good Governance* terhadap Kepuasan Eksportir**

Hasil statistik uji t untuk variabel *good governance* diperoleh nilai t hitung sebesar 3.922 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 (0,004 < 0,05). Koefisien regresi memiliki nilai positif sebesar 0,124, maka H2 yang menyatakan bahwa “*Good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan eksportir pada Disdag Prov. Kalsel”, teruji kebenarannya.

Pemerintah diminta untuk menjalankan pemerintahannya dengan baik (*good governance*) yang muncul karena adanya tuntutan dari para eksportir. Dengan adanya tuntutan tersebut eksportir diharapkan mampu menciptakan kemajuan kinerja sehingga pemerintah nantinya dapat menjalankan prinsip *good governance* dengan memberikan kualitas layanan dengan baik yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan eksportir.

### **Pengaruh Kualitas *Website* terhadap Kepuasan Eksportir**

Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas *website* diperoleh nilai t hitung sebesar 2,922 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 (0,004 < 0,05). Koefisien regresi memiliki nilai

positif sebesar 0,138, maka H2 yang menyatakan bahwa “Kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan eksportir pada Disdag Prov. Kalsel”, teruji kebenarannya.

E-government biasanya ditampilkan dalam bentuk *website*. Standar kualitas *website* yang dimiliki atau dikelola pemerintah seharusnya memiliki standar yang sesuai dari segi kecepatan, *homepage*, *content*, kemudahan dalam mengakses, informasi publik, usability, dan lain-lain. Hal ini akan berpengaruh kepada masyarakat atau pengguna *website*, karena tujuan dari electronic government yang meningkatkan kualitas pelayanan, maka sudah seharusnya didukung dengan kualitas *website* yang baik.

### **Uji Dominan**

Uji dominan bermaksud untuk mengetahui diantara ketiga variabel bebas yakni kualitas pelayanan surat keterangan asal (X1), *good governance* (X2), dan kualitas *website* (X3) berpengaruh dominan (besar) terhadap kepuasan eksportir di Disdag Prov. Kalsel.

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa nilai *standardized coefficient beta* variabel kualitas pelayanan SKA sebesar 0,967, variabel *good governance* sebesar 0,641, dan variabel kualitas *website* sebesar 0,104, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan SKA (X1) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan eksportir di Disdag Prov. Kalsel. Dengan demikian H3 dalam penelitian ini yang menyatakan “Kualitas pelayanan SKA berpengaruh dominan terhadap kepuasan eksportir di Disdag Prov. Kalsel”, teruji kebenarannya.

Proses pelayanan di instansi hendaknya dapat meningkatkan kepuasan eksportir guna terpenuhinya kualitas pelayanan yang memuaskan dan dapat mengoperasikan *website* e-SKA dengan baik. Proses pelayanan dapat diselenggarakan dengan waktu kurang lebih 10 menit. Dengan pelayanan seperti itu eksportir tidak akan mengeluhkan karena kurang responsifnya petugas dalam melayani proses tersebut. Stabilisasi koneksi internet untuk mencetak dokumen

yang nantinya akan ditukarkan dengan form perlu adanya persetujuan dari petugas Disperindag terkait kelengkapan surat surat yang diajukan juga harus perlu diperhatikan. Dikarenakan kebaikan persepsi kecepatan layanan, kemudahan bertransaksi, pemahaman pegawai hingga pelanggan, dan layanan antar-jemput oleh pegawai akan menciptakan kepuasan bagi eksportir.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: (1) kualitas pelayanan surat keterangan asal, *good governance* dan kualitas *website* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan eksportir; (2) kualitas pelayanan surat keterangan asal, *good governance* dan kualitas *website* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan eksportir; dan (3) kualitas pelayanan surat keterangan asal berpengaruh dominan terhadap kepuasan eksportir pada Disdag Prov. Kalsel.

Berdasarkan hasil penelitian, didapat beberapa hal yang harus diperhatikan sebagai berikut: (1) Disdag Prov. Kalsel sebaiknya meningkatkan layanan dengan memberikan kualitas yang baik kepada eksportir seperti dokumen yang bisa selesai dalam kurun waktu 1 jam; (2) Disdag Prov. Kalsel dapat menciptakan prinsip *good governance* yang baik, tanpa ada calo dalam pengurusan dokumen SKA; (3) kualitas *website* pada Disdag Prov. Kalsel hendaknya dapat selalu diakses dengan menciptakan server yang tidak mudah *breakdown*; dan (4) bagi hasil penelitian selanjutnya, sebaiknya menambahkan beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan eksportir seperti variabel lokasi, harga dan jarak antara kantor eksportir dengan kantor Dinas Perdagangan Provinsi Kalimantan Selatan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Amini, D.K., dan Wiranatakusuma, D.B. 2020. The Influence of Service Quality, Price, Corporate Image, and

Location towards Customer Satisfaction on Autocare Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Journal of Economics Research and Social Sciences*, 4 (1), 30-43.

- Barus, K.J. (2022) Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Website Diskominfo Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Skripsi. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penetapan Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal
- Lupiyoadi., H. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Marisa, G. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Eksportir Pengguna SKA (Surat Keterangan Asal) pada IPSKA (Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi*, 2, 158–170.
- Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Nada, N.Q., dan Wibowo, S. 2015. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Jurnal Informatika Upgris*, 1 (2).
- Ruskamto, M., Pragiwani, M., dan Anhar, M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas *Website*, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta (KEMENKUMHAM). Skripsi. STEI Indonesia. Jakarta.