

**PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL
TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN
KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

PALEMBANG



TESIS

HELPIKA

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

212510016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

**PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL
TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN
KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA
PALEMBANG**



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER MANAJEMEN

HELPINA

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

212510016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN PALEMBANG

Oleh HELPINA, Nim 212510016, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 20 Maret 2023 dan telah dinyatakan LULUS.


Palembang, Maret 2023

Mengetahui,
Program Studi Manajemen- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,

Pembimbing :

Pembimbing,


.....
Dr.Sulaiman Helmi, S.E., M.M.


.....
Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL
TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT
DAN KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN
PALEMBANG

Oleh HELPINA, Nim 212510016 , Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim
Penguji Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA , Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 20 Maret 2023 dan
telah dinyatakan LULUS.

Palembang, Maret 2023

Mengetahui,

Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma

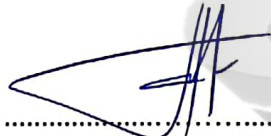
Direktur,
Universitas Bina Darma

PROGRAM PASCASARJANA

.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Tim Penguji :


Penguji I ,


.....
Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

Penguji II,


.....
Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

Penguji III,


.....
Dr. Trisninawati., S.E., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HELPINA
NIM : 212510016

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keasliaan karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2023
Yang Membuat Pernyataan,



HELPINA
NIM: 212510016

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA PALEMBANG

Karya tulis ilmiah berupa tesis,

Helpina, dibimbing oleh Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

x+74 halaman, 16 tabel, 11 gambar, 2 grafik, 3 lampiran

Penelitian tentang kinerja organisasi telah banyak dilakukan sampai saat ini, namun masih menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Perkembangan teknologi mendorong para pegawai khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk mampu meningkatkan kinerjanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas system Docudigital terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dan kinerja organisasi Badan Kepegawaian Negara Kantor Palembang. Survey telah dilakukan terhadap 185 orang responden yang tersebar pada masing-masing instansi/lembaga/kantor yang ada pada wilayah kerja BKN Palembang Teknik analisis dilakukan dengan pendekatan model persamaan structural (SEM) dengan bantuan paket LISREL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Sistem Aplikasi Docudigital berdampak positif terhadap Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat pada BKN Palembang. Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi BKN Palembang perlu meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan system aplikasi yang digunakan dengan mengedepankan akurasi, kecepatan dan kemudahan.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem; Kualitas Pelayanan; Kinerja Organisasi; BKN*

ABSTRAC

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY OF DOCUDIGITAL ON SERVICE QUALITY OF PROMOTION AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF REGIONAL OFFICE OF NATIONAL CIVIL SERVICE AGENCY IN

Scientific paper in the form of a thesis,

Helpina, supervised by Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si

x+74 pages, 16 tabels, 11 images, 2 graphics, 3 appendices

Research on organizational performance has been carried out to date, but it is still an interesting topic to study. Technological developments encourage employees, especially civil servants (PNS) to be able to improve their performance. The purpose of this research is to see how the influence the quality of the Docudigital system on the quality of promotion services and its impact on the organizational performance of the National Civil Service Agency (BKN) in Palembang. The survey has been carried out on 185 respondents spread across each agency/institution/office in the work area of BKN in Palembang. The analysis technique was carried out using a structural equation model (SEM) approach with the help of the LISREL program package. The results of the study showed that the quality of Dicudigital Application System has a positive impact on the Quality Services of Promotion of BKN in Palembang. The Quality of the Docudigital Application System has a positive and significant effect on the Organizational Performance of the BKN in Palembang. The organizational performance of BKN in Palembang needs to improve the service quality through improving the application system used by prioritizing accuracy, speed and convenience.

Keyword: *System Quality; Service Quality; Organizational Performance; BKN*

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Bersungguh Sungguhlah di Jalan Allah. "Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri." (QS Al Ankabut: 6)

“ Keberhasilan bukan milik orang pintar. Keberhasilan milik mereka yang terus berusaha’. – B.J.Habibie

KUPERSEMBAHKAN UNTUK

KEDUA ORANG TUA KU TERCINTA

KELUARGA TERCINTA ISTRI DAN ANAK-ANAK KU

SAUDARA-SAUDARAKU TERCINTA

DOSEN MAGISTER MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

UNIVERSITAS BINA DARMA

TEMAN SEPERJUANGAN ALMAMATER

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Curriculum Vitae



Data Pribadi / Personal Details

Nama / Name : HELPINA, S.Sos., M.M.
Alamat / Address : JL. Naskah Komplek Bukit Naskah
Indah Blok i No. 10 Rt/Rw. 042/003
Kode Post / Postal Code : 30153
Nomor Telepon / Phone : 082182686807
Email : helpinarafli@gmail.com
Jenis Kelamin / Gender : Perempuan
Tanggal Lahir/Date of Birth : 21 – 08 - 1977
Status Marital / Marital Status : Menikah
Warga Negara / Nationality : Indonesia
Agama / Religion : Islam

Riwayat Pendidikan dan Pelatihan

Educational and Professional Qualification

Jenjang Pendidikan :

Education Information

Periode	Sekolah / Institusi / Universitas	TINGKAT PENDIDIKAN
1990	SDN 118 PALEMBANG	SD
1993	SMPN 30 PALEMBANG	SMP

1996	SMA SRIGUNA PALEMBANG	SMA
1998	STMIK BINA DARMA PLG	D-1 KOMPUTER AKUNTANSI
2016	UNIV. SJAKHYAKIRTI PLG	S-1 ADM.NEGARA

Pendidikan Non Formal / Training – Seminar

1. Rakornas Kepegawaian
2. Webinar SmartId
3. Bimtek Implementasi pengelolaan kinerja dan Aplikasi Kinerja
4. Pelatihan Teknis Jabatan Fungsional Analis Kepegawaian
5. Literasi Digital
6. Lokakarya Kolaborasi Data

Riwayat Jabatan

Position Histori

1. Tahun : 04 – 05 - 2020
Instansi / Perusahaan : Kanreg VII BKN Palembang
Posisi : Kepala Seksi Mutasi Instansi Kab./Kota

2. Tahun : 23 – 12 - 2020
Instansi / Perusahaan : Kanreg VII BKN Palembang
Posisi : Analis Kepegawaian Muda

Palembang, 2023

Helpina

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya maka Penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh kualitas sistem aplikasi docudigital terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dan kinerja organisasi badan kepegawaian negara palembang”. Penulis menyadari bahwa selama penulisan ini, Penulis mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, dan doa dari banyak pihak sehingga ini dapat terselesaikan dengan baik. Melalui kesempatan ini, dengan ketulusan dan kerendahan hati, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

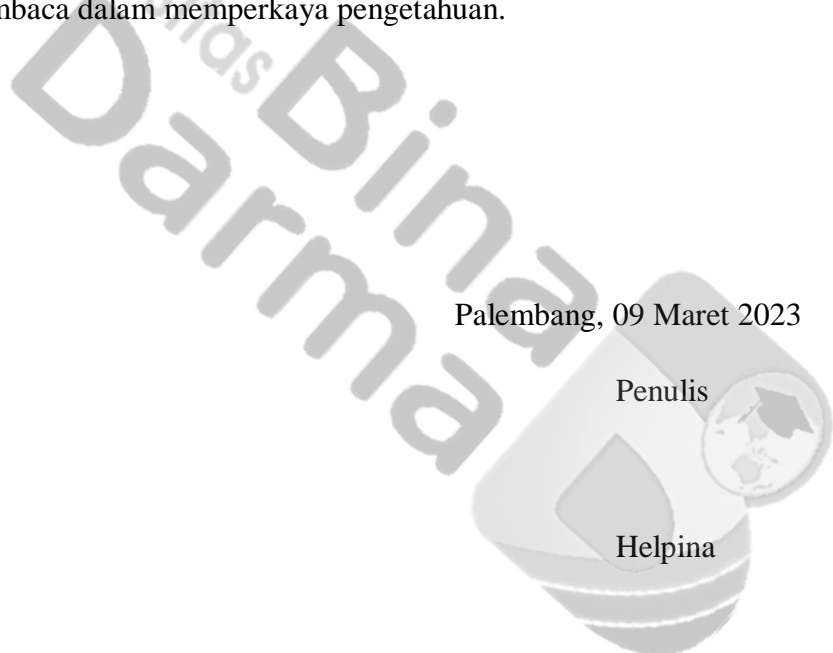
1. Universitas Binadarma, Fakultas Manajemen, Program Studi Magister Manajemen;
2. Badan Kepegawaian Negara dan Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang yang telah memberikan izin belajar dan izin penelitian kepada Penulis. Semoga ilmu yang Penulis dapatkan selama menempuh pendidikan S2 ini, dapat menjadi bekal Penulis untuk mengabdikan pada negara dan bangsa;
3. Dr. Sunda Ariana, M. Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma;
4. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi;
5. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing (bahkan sampai larut malam masih memberikan kelas bimbingan bersama mahasiswa/i bimbingan Beliau.) dan memberikan masukan saran, ilmu, motivasi, dan pengalamannya yang sangat berguna dalam penyelesaian proposal tesis ini.
6. Dosen Pengajar, Penguji dan Sekretariat beserta Staff yang telah mendukung program studi Penulis.
7. Teman-teman perkuliahan semoga ilmu yang kita dapatkan dapat memberi manfaat bagi sekitar kita.

Penulis sungguh sangat bersyukur untuk semua kebaikan, bantuan, doa, dan dukungan yang telah diberikan selama penulisan tesis ini. Tak ada yang dapat Penulis sampaikan selain ucapan terima kasih yang tulus dan doa terbaik untuk semua pihak. Semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang membalaskan segalanya dengan berkat dan segala kebaikan-Nya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini terdapat kekurangan baik dalam penulisan maupun materi dikarenakan terbatasnya penguasaan ilmu maupun pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan untuk masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dalam memperkaya pengetahuan.

Palembang, 09 Maret 2023

Penulis

Helpina



DAFTAR ISI

Halaman

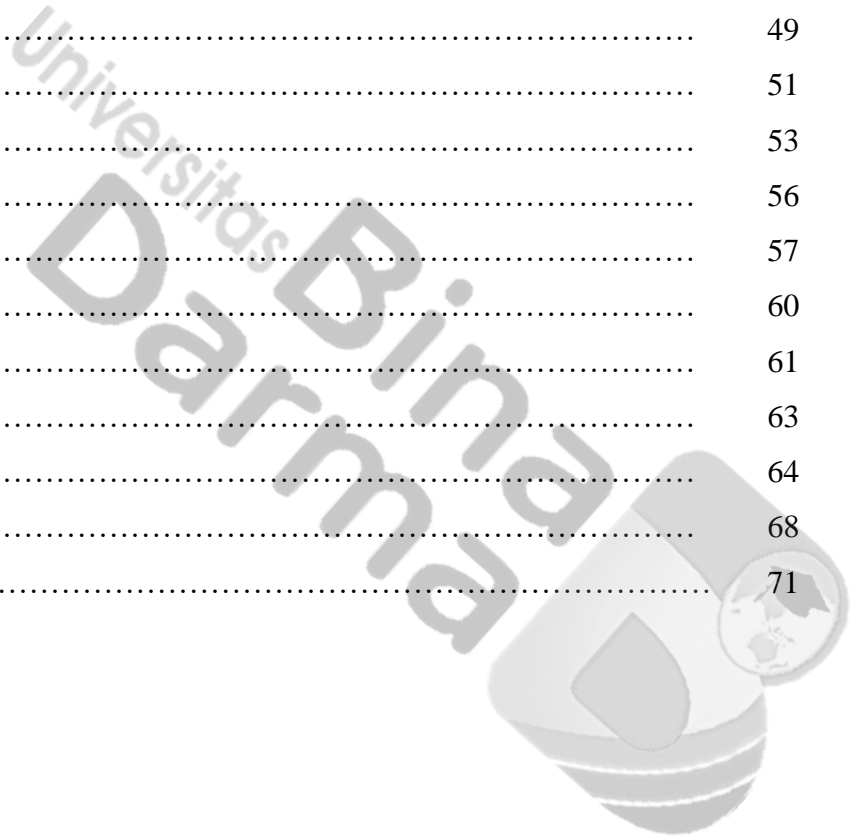
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTAK	v
ABSTRACK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pelayanan Publik	7
2.1.2 <i>E-Government</i>	9
2.1.3. Kualitas Sistem	13
2.1.4. Kualitas Layanan <i>e-Goverment</i>	17
2.1.5. Kinerja Organisasi	23
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Teori	31
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
2.5 Hipotesis	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.4 Definisi dan Variabel Penelitian	37
3.5 Jenis dan Sumber Data	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Instrumen Penelitian.....	44
3.8 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV. PEMBAHASAN.....	51
4.1 Profil Responden.....	51

4.2	Hasil Analisis Model Persamaan Struktur (SEM)	54
4.2.1	Hasil Analisis Model Pengukuran	54
4.2.1.1	Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kualitas istem Aplikasi <i>Docudigital.</i> ..	55
4.2.1.1	Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kualitas Layanan	58
4.2.1.1	Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kinerja Organisasi BKN	62
4.2.2	Hasil Analisis Model Struktural pada Full Model	64
4.2.3	Hasil Analisis Efek Intervening	71
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		77



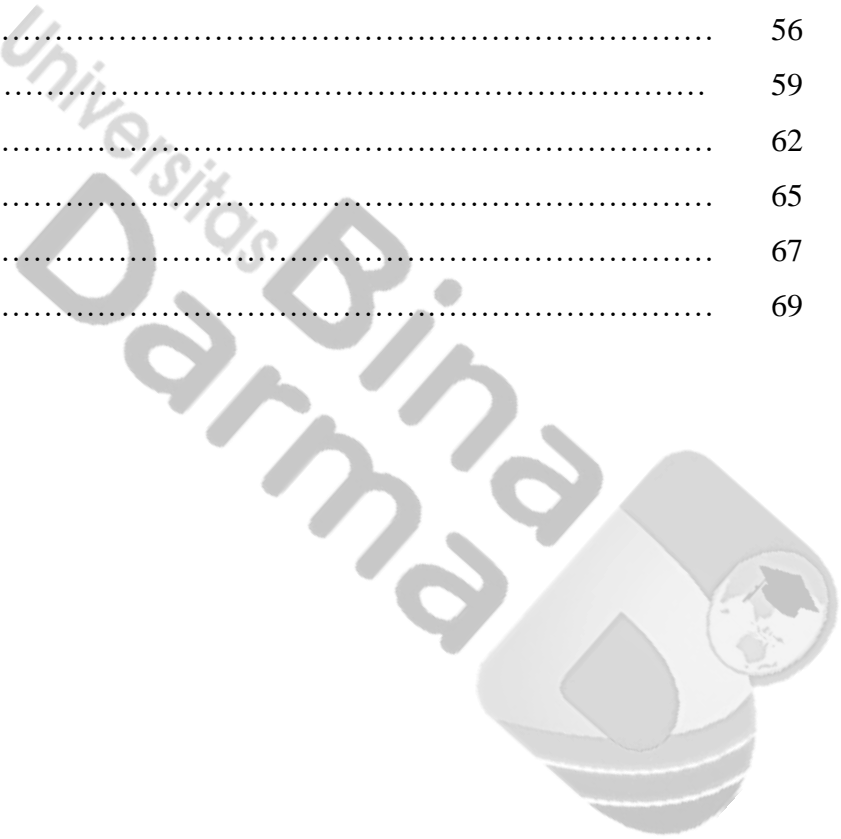
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	4
Tabel 3.1	39
Tabel 3.2	45
Tabel 3.3	46
Tabel 3.4	47
Tabel 3.5	49
Tabel 4.1	51
Tabel 4.2	53
Tabel 4.3	56
Tabel 4.4	57
Tabel 4.5	60
Tabel 4.6	61
Tabel 4.7	63
Tabel 4.8	64
Tabel 4.9	68
Tabel 4.10	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	31
Gambar 2.2.....	34
Gambar 4.1	52
Gambar 4.2	52
Gambar 4.3	54
Gambar 4.4	56
Gambar 4.5.....	59
Gambar 4.6	62
Gambar 4.7	65
Gambar 4.8	67
Gambar 4.9	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Lembar Perbaikan Ujian Tesis

Lampiran 3. SK Pembimbing

Lampiran 3. Lembar Konsultasi

