

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

PALEMBANG



TESIS

HELPINA

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,




The logo of Universitas Bina Darma is located in the background of the document. It features the university's name in a stylized font, with a circular emblem containing a globe and a graduation cap. The logo is partially obscured by a large, faint watermark of the same university name and emblem.

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

Pembimbing :

Pembimbing,



The signature of Dr. Muji Gunarto is written in blue ink. It is a stylized, cursive signature that is partially obscured by a large, faint watermark of the university's logo and name.

.....
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 TUAKU TERCINTA

KELUARGA TERCINTA ISTRI DAN ANAK-ANAKKU

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 : helpinarafl@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:

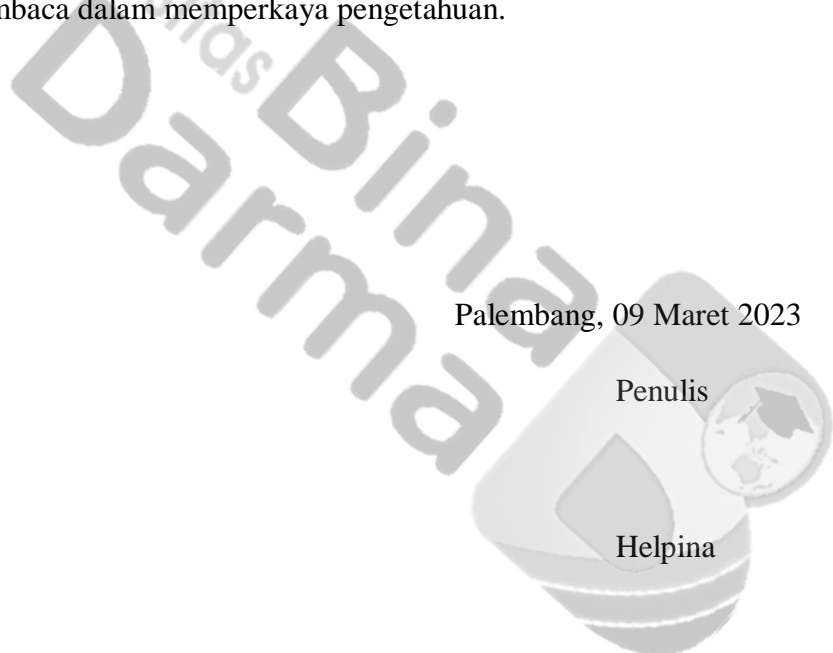
1. Universitas Binadarma, Fakultas Manajemen, Program Studi Magister Manajemen;
2. Badan Kepegawaian Negara dan Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang yang telah memberikan izin belajar dan izin penelitian kepada Penulis. Semoga ilmu yang Penulis dapatkan selama menempuh pendidikan S2 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

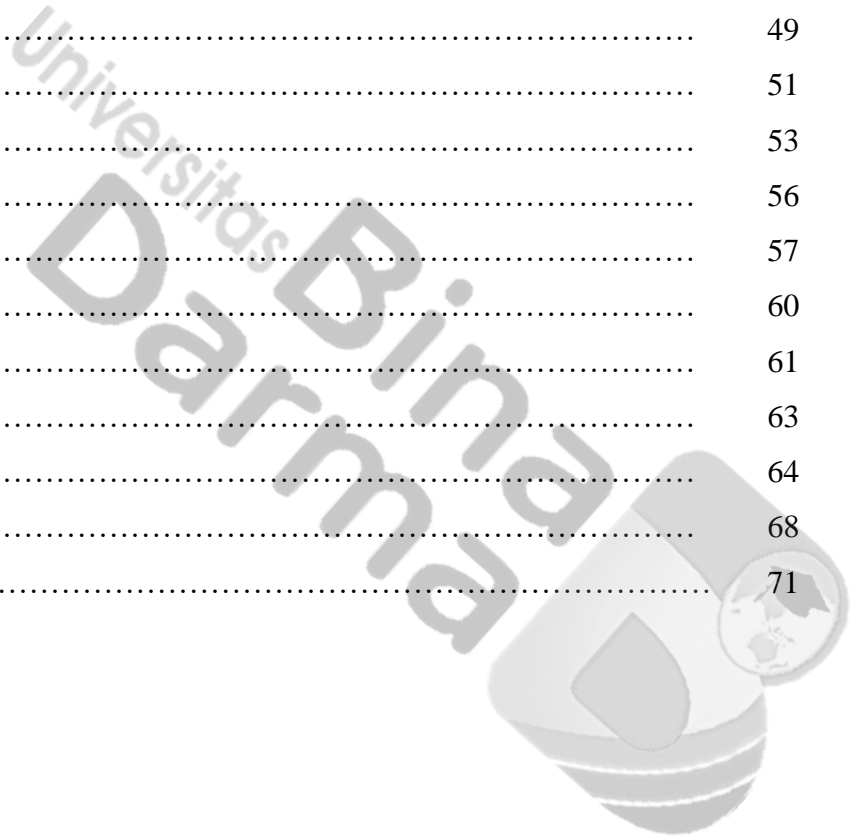
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTAK	v
ABSTRACK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. 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



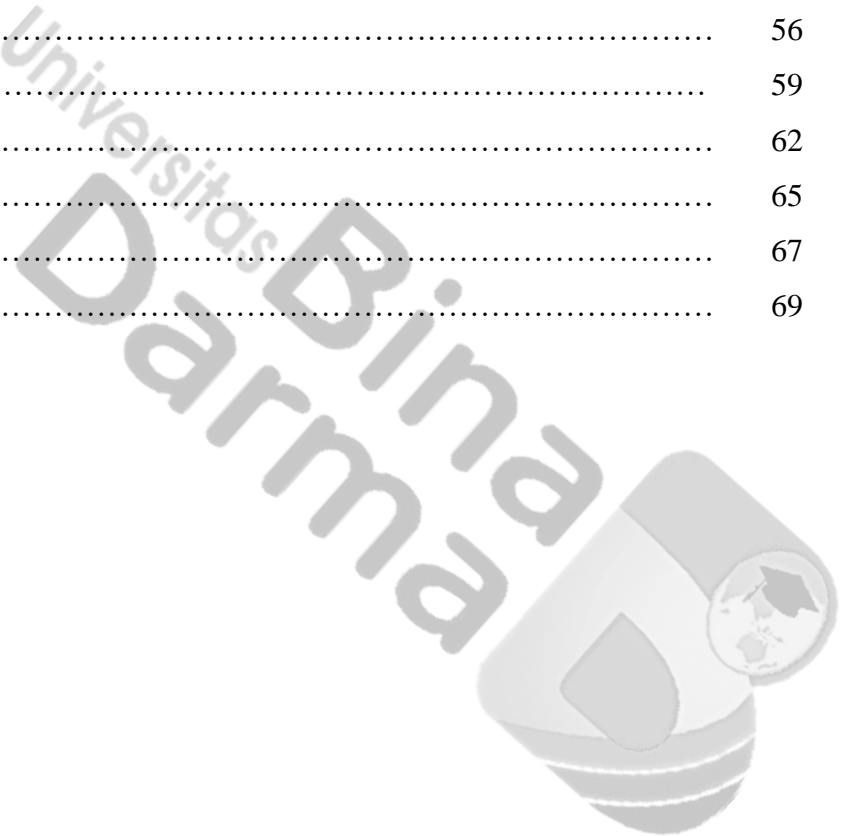
DAFTAR TABEL

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



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas sumber daya manusia itu tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangan sikap serta nilai-nilai yang dimilikinya, (Raharjo M. Dawam, 2012). Menurut Wirawan (2015), kualitas SDM merupakan perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berpikir, mental, dan keterampilan-keterampilan lainnya) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja, berkreasi, berpotensi di dalam organisasi. Menurut Wirawan (2015),

Aparatur Sipil Negara menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, dalam menjalankan salah satu tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik, berdasarkan pasal 11 dan pasal 23 perlu diatur sebuah sistem pelayanan publik yang mampu mendukung dalam memberikan pelayanan publik. Namun, tidak hanya sistem pelayanan publik yang baik saja tetapi dibutuhkan juga profesionalisme dari ASN yang kemudian tercermin dalam pelaksanaan pelayanan publik di masyarakat. Pelayanan Kepegawaian merupakan pelayanan publik (publik dalam artian PNS tersebut adalah penerima manfaat layanan). Pada era industri 4.0, dimana hampir seluruh pelayanan publik pada pemerintahan telah berbasis elektronik (*e-government*), yang memiliki konsep elektronik dan *digitalize* guna mencapai target kinerja organisasi.

Salah satu jenis pelayanan kepegawaian adalah Layanan Kenaikan Pangkat. Pelayanan Kenaikan Pangkat dilakukan dengan cara menginput usulan kenaikan pangkat pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dan kelengkapan berkas disampaikan ke BKN dalam bentuk fisik. Sesuai dengan kemajuan teknologi dan mendukung pelayanan yang semakin cepat, tepat dan efisien maka di bangunlah sebuah sistem kelengkapan berkas digital yang akan digunakan oleh stake holder pengguna layanan kepegawaian yang biasanya dalam bentuk fisik namun dengan sistem yang baru ini dapat dikirimkan secara digital sehingga mempercepat proses pengiriman berkas, mengurangi kehilangan berkas dan menghemat biaya dalam pengiriman dokumen kepegawaian juga mendukung program pemerintah dalam mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) Sistem kelengkapan berkas digital tersebut dinamakan *Docudigital*.

Docudigital merupakan sistem yang baru dikembangkan dimana tadinya dalam bentuk fisik sekarang berubah menjadi berkas digital dan juga dibangun berdasarkan kebutuhan lingkungan pada masa pandemi COVID-19, untuk mengurangi kontak fisik selama proses pelayanan, baik terhadap subjek juga terhadap objek layanan.

Sistem *Docudigital* memiliki beberapa keunggulan yakni: mempercepat proses administrasi (dari dokumen berupa berkas fisik menjadi berkas digital), mempercepat proses verifikasi, mengurangi biaya, memudahkan dalam proses monitoring dan meminimalisir kendala non-teknis lainnya. Dengan adanya sistem *Docudigital* di harapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam hal ini adalah kinerja unit Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian dalam pelayanan

kenaikan pangkat di lingkungan wilayah kerja Kantor Regional VII BKN Palembang.

Dengan adanya sistem *Docudigital*, harapan terhadap Layanan Kenaikan Pangkat dapat mengalami peningkatan dan mampu mengurangi masalah-masalah yang kerap terjadi dalam proses kenaikan pangkat.

Berikut adalah data capaian Layanan Kenaikan Pangkat periode April 2021 dan Oktober 2021 di wilayah kerja Kantor Regional VII BKN Palembang.

Instansi	Usul	ACC	BTL	TMS	%
Kementerian Pertahanan	6	6	0	0	100
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	132	100	28	4	76
Kementerian Keuangan	37	37	0	0	100
Kementerian Pertanian	15	15	0	0	100
Kementerian Agama	518	500	16	2	97
Mahkamah Agung RI	16	16	0	0	100
Badan Pemeriksa Keuangan	14	14	0	0	100
Badan Pusat Statistik	4	4	0	0	100
Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional	128	125	3	0	98
Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan	12	12	0	0	100
Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional	2	2	0	0	100
Kepolisian Negara	69	69	0	0	100
Pemerintah Provinsi Jambi	732	715	0	17	98
Pemerintah Kab. Batang Hari	748	722	11	15	97
Pemerintah Kab. Tanjung Jabung Barat	196	184	9	3	94
Pemerintah Kab. Bungo	352	319	0	32	91
Pemerintah Kab. Merangin	467	458	5	4	98
Pemerintah Kab. Kerinci	346	322	9	15	93
Pemerintah Kab. Sarolangun	284	276	0	8	97
Pemerintah Kab. Tebo	359	358	1	0	100
Pemerintah Kab. Muaro Jambi	336	327	4	5	97
Pemerintah Kab. Tanjung Jabung Timur	186	163	17	6	88
Pemerintah Kota Jambi	316	308	4	4	97

Pemerintah Kota Sungai Penuh	231	170	38	23	74
Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan	1009	987	21	1	98
Pemerintah Kab. Musi Banyuasin	753	751	1	1	100
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu	330	241	89	0	73
Pemerintah Kab. Muara Enim	613	611	0	2	100
Pemerintah Kab. Lahat	664	656	7	1	99
Pemerintah Kab. Musi Rawas	627	619	7	0	99
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ilir	506	459	37	10	91
Pemerintah Kab. Banyuasin	559	554	1	3	99
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Timur	698	693	3	2	99
Pemerintah Kab. Ogan Komering Ulu Sel.	584	517	67	0	89
Pemerintah Kab. Ogan Ilir	475	467	0	8	98
Pemerintah Kab. Empat Lawang	238	233	5	0	98
Pemerintah Kab. Musi Rawas Utara	168	159	4	5	95
Pemerintah Kota Palembang	624	593	30	1	95
Pemerintah Kota Pagar Alam	278	274	4	0	99
Pemerintah Kota Lubuk Linggau	198	193	0	5	97
Pemerintah Kota Prabumulih	267	263	3	1	99
Pemerintah Kab. Penukal Abab Lematang Ilir	143	123	20	0	86
Pemerintah Provinsi Kep. Bangka Belitung	379	369	0	10	97
Pemerintah Kab. Bangka	288	280	4	4	97
Pemerintah Kab. Belitung	209	206	3	0	99
Pemerintah Kab. Bangka Barat	275	249	4	22	91
Pemerintah Kab. Bangka Tengah	243	237	0	6	98
Pemerintah Kab. Bangka Selatan	263	251	0	12	95
Pemerintah Kab. Belitung Timur	145	139	6	0	96
Pemerintah Kota Pangkal Pinang	219	217	0	2	99
Pemerintah Provinsi Bengkulu	583	491	89	3	84
Pemerintah Kab. Bengkulu Utara	316	307	7	2	97
Pemerintah Kab. Bengkulu Selatan	228	211	1	16	93
Pemerintah Kab. Rejang Lebong	319	305	12	2	96
Pemerintah Kab. Kaur	182	155	10	17	85
Pemerintah Kab. Seluma	276	256	0	20	93
Pemerintah Kab. Mukomuko	147	145	0	2	99
Pemerintah Kab. Kepahiang	156	150	3	3	96
Pemerintah Kab. Lebong	151	117	0	34	77
Pemerintah Kab. Bengkulu Tengah	222	216	0	6	97
Pemerintah Kota Bengkulu	348	336	0	12	97

Tabel 1.1 : Capaian Layanan Kenaikan Pangkat Periode April 2021

Berdasarkan uraian diatas dan kajian terhadap data capaian layanan kenaikan pangkat, terdapat fenomena gap antara dukungan sistem terhadap kinerja Kantor Regional VII BKN Palembang, maka penulis memandang perlunya melakukan penelitian, hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem (*Docudigital*) terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dalam mendukung kinerja organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang. Sebagaimana penulis ketahui, penelitian terhadap kualitas sistem khususnya *Docudigital* dari sisi management sangat terbatas, lebih cenderung kepada penelitian teknologi informasi. Untuk itu peneliti menganggap perlu melakukan penelitian, dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA PALEMBANG”**.

Kualitas sistem *Docudigital* menurut DeLone dan McLean (1992) dan kualitas pelayanan menurut Papadomichelaki and Mentzas, (2012) merupakan variabel independen, sedangkan kinerja organisasi menurut Mahsun (2006) sebagai variabel dependen. Dengan penelitian ini diharapkan mampu mengukur dan memberikan hasil analisis terhadap kualitas sistem *Docudigital* dan kualitas layanan kenaikan pangkat dalam mendukung kinerja organisasi, sehingga mampu memberikan arah dan menginisiasi tindak lanjut guna memperbaiki kinerja organisasi dalam pelayanan kenaikan pangkat serta menjadi salah satu bentuk upaya pertanggungjawaban terhadap penerima jasa (PNS) dan pengelola jasa (*stakeholder*).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi oleh penulis yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dilingkungan BKN Palembang.
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan kenaikan pangkat terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dilingkungan BKN Palembang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan kenaikan pangkat terhadap kinerja organisasi dilingkungan BKN Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk lingkungan internal
Untuk menganalisa pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dan kinerja organisasi di lingkungan BKN Palembang.
2. Untuk lingkungan eksternal
Sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas sistem *Docudigital*, kualitas layanan kenaikan pangkat dan kinerja organisasi di lingkungan BKN Palembang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Beberapa teori dirujuk pada penelitian ini, secara khusus yang berkaitan dengan konsep pelayanan publik, *e-government*, kualitas sistem, kualitas layanan dan kinerja organisasi, serta beberapa penelitian terdahulu.

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2018:16), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung selama beberapa waktu dan diketahui atau dialami. Jasa adalah kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan baik berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (H. Hardiyansyah 2018). Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui anggaran pelayanan sektor publik atau swasta. Atau juga pelayanan publik adalah penyediaan atau penyampaian layanan sesuai dengan kebutuhan pihak atau masyarakat yang berkepentingan dan/atau organisasi lain sesuai dengan tujuan dan prosedur yang ditetapkan yang dirancang untuk memuaskan penerima layanan. (Hardiansyah, 2018).

Pelayanan publik memiliki tiga unsur penting, yang pertama adalah organisasi yang memberikan pelayanan, yang kedua adalah penerima pelayanan (pelanggan), yaitu: orang atau masyarakat/organisasi yang bersangkutan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima dari penyedia layanan pelanggan. Berdasarkan UU Penyelenggaraan Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, tugas organisasi publik yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah:

- a) Penyelenggaraan pelayanan;
- b) Pemrosesan pengaduan masyarakat;
- c) Manajemen informasi;
- d) Pengendalian Intern;
- e) Penjangkauan Masyarakat; dan
- f) Layanan konsultasi.

Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2018: 26) menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki dua kategori utama, yaitu: a. Pelayanan Kebutuhan Dasar, meliputi: Kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat; b. Pelayanan umum, meliputi: pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terdapat beberapa asas pelayanan publik, yaitu: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan; kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sementara itu, kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008:22) adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, dimana penilaian kualitas ditentukan dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (2002), karakteristik atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah: (1) ketepatan waktu penyampaian, termasuk waktu tunggu dan proses; (2) akurasi Layanan,; (3) kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan; (4) kemudahan memperoleh layanan seperti personel siap panggil dan layanan pendukung seperti komputer; (5) kemudahan mendapatkan tempat, kantor, parkir,

ketersediaan informasi dan pelayanan lainnya; (6) fungsi penunjang pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Komponen standar pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

2.1.2 E-government

Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan kebutuhan masyarakat yang dinamis, pemerintah perlu segera meresponnya. Modernisasi pelayanan publik dengan bantuan layanan elektronik menjadi tujuan pemerintah untuk memangkas birokrasi dan mempercepat pelayanan publik. Menurut Rowley (Taufiqurokhman, 2014:231) Layanan

elektronik merupakan tindakan, transaksi atau presentasi, yang penyampaiannya dimediasi oleh teknologi. Layanan elektronik terdiri dari tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran layanan dengan teknologi. Internet adalah saluran terpenting untuk layanan elektronik. Menurut Lu (Taufiqurokhman, 2018:234), keunggulan layanan elektronik (*e-services*) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah pelanggan;
2. Memperluas jangkauan pasar;
3. Mengurangi biaya dan hambatan untuk menarik pelanggan
4. Sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan
5. Meningkatkan kualitas pelayanan
6. Meningkatkan citra perusahaan
7. Meningkatkan keunggulan bersaing
8. Meningkatkan pengetahuan pelanggan.

Menurut Giovanni dkk. (2016) layanan elektronik (*e-services*) memiliki dua area aplikasi yang dominan, yaitu:

1. Perdagangan elektronik (*e-commerce*) adalah layanan elektronik dari organisasi swasta atau non-pemerintah.
2. *E-government* adalah layanan elektronik yang disediakan oleh negara untuk badan hukum berdasarkan hukum publik atau privat. *E-governance* (Ataloglou et al., 2009) dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi organisasi sektor publik.

Kegiatan organisasi sektor publik melalui manajemen pemerintah secara elektronik meliputi:

1. *E-Administration:*

Menumbuhkan proses manajemen dan fungsi ilmu manajemen. Dalam hal ini, pengoperasian *e-government* dikaitkan dengan pengurangan biaya; Manajemen kinerja proses (perencanaan, pemantauan dan pengendalian); Menciptakan hubungan strategis dalam pengelolaan antar instansi, layer dan data warehouse; Menciptakan keberdayaan melalui transfer kekuasaan, kewenangan dan sumber daya.

2. *E-Citizens/e-Participation / e-Services:*

Partisipan warga merupakan inisiatif-inisiatif terutama menyangkut dengan hubungan antara pemerintah dan warga negara sebagai pemilih/kelompok kepentingan atau pengguna layanan publik. Publik diberitahu tentang fungsi sector publikga informasi tentang bagaimana sektor publik bekerja, sehingga para pejabat lebih akuntabel atas keputusan dan tindakan mereka. Hal ini meningkatkan partisipasi warga dalam pengambilan keputusan dan tindakan di sektor publik (demokratisasi atau partisipasi), serta meningkatkan pelayanan kepada anggota masyarakat dari segi kualitas, kemudahan dan biaya;

3. *E-Society:*

Membangun komunikasi eksternal, yaitu membangun hubungan antara badan publik dengan lembaga lain seperti lembaga pemerintah lainnya, perusahaan swasta, organisasi nirlaba dan masyarakat. Lebih banyak komunikasi antara pemerintah dan bisnis; membangun kapasitas dan modal

sosial dan ekonomi masyarakat setempat; Buat kelompok organisasi untuk mencapai tujuan ekonomi dan social. Dalam hal ini, sector public dapat berperan sebagai mitra atau mediator.

Menurut Al Gore dan Tony Blair (Indrayani, 2020:76), manfaat dari *e-Government* yaitu:

1. Memperbaiki efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri);
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk menaikkan sumber pendapatan yang baru melalui interaksi dengan para pihak berkepentingan;
4. Memberdayakan masyarakat serta pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah.

Sedangkan perkembangan aplikasi E-Government di Indonesia saat ini menjadi 4 relasi, yaitu:

1. G2G (Government to Government); interaksi e-government ini melahirkan komunikasi antar sektor pemerintahan sehingga bisa berkolaborasi pada pemenuhan kebutuhan para stakeholder;
2. G2B (Government to Business); Interaksi ini menimbulkan komunikasi antara pemerintah dengan pihak swasta dalam melakukan bisnis;
3. G2C (Government to Citizens); interaksi ini menimbulkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat untuk mendapatkan informasi serta layanan yang cepat, terjangkau, dan mudah.

4. G2E (Government to Employees); aplikasi e-government dikembangkan agar dapat meningkatkan kinerja serta kesejahteraan pegawai negeri sebagai pelayan bagi masyarakat.

Docudigital adalah suatu aplikasi *e-government* berbentuk *electronic services*, pelayanan jasa berbasis elektronik yang dalam penggunaan dan pemanfaatannya diberikan kepada instansi pengelola kepegawaian (BKN, K/L dan BKD/BKPSDM/BKPP), sesuai dengan *authorize* yang telah diusulkan sebagai bentuk wewenang dan tanggung jawab pada setiap pengguna (*user*).

2.1.3 Kualitas system

Kualitas system mewakili kualitas pemrosesan system informasi itu sendiri yang mencakup perangkat lunak dan komponen data, yang di sebut sebagai ukuran secara teknis sehatnya suatu system. Seddon (1997) mencatat bahwa “kualitas system berkaitan dengan apakah ada bugs pada system, konsistensi interface pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, dan kualitas pemeliharaan source code program” (hal. 246). Kualitas system diukur dengan atribut seperti: kemudahan penggunaan, fungsionalitas, kenadalan, kualitas data, fleksibilitas, dan integrasi (DeLone dan McLean, 2013). Instrumen komprehensif untuk kualitas system telah dikembangkan dan di validasi dalam 9 (sembilan) atribut yaitu: kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, kebutuhan pengguna, fitur system, akurasi system, fleksibilitas, kecanggihan, integrasi, dan kostumisasi menurut Sedera dan Gable (2004).

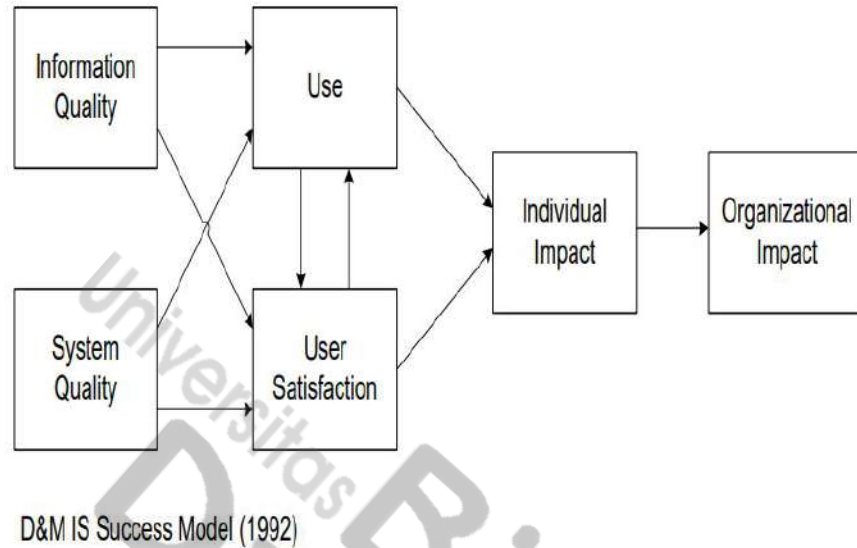
Berdasarkan penelitian sebelumnya, kami mengelompokkan atribut kualitas sistem ke dalam dua kategori besar—karakteristik sistem dari perspektif perancang sistem (disebut sebagai fleksibilitas sistem) dan karakteristik sistem dari perspektif

pengguna akhir (disebut sebagai kematangan sistem). Dimensi fleksibilitas sistem mencerminkan fakta bahwa sistem dirancang dengan fitur yang berguna/diperlukan (dan tidak ada fitur yang tidak diperlukan) dan bahwa perancang sistem dapat dengan mudah membuat perubahan perangkat lunak (Wang dan Strong:1996). Kematangan sistem mengacu pada sistem yang mudah digunakan (Miller dan Doyle:1987), mudah digunakan dan didokumentasikan dengan baik, memiliki waktu penyelesaian yang cepat (Bailey dan Pearson:1983), dan menggunakan teknologi modern yang memungkinkan penggunaan yang mudah menggunakan system.

Kualitas sistem berarti kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak dari sistem informasi. Fokusnya adalah pada efektivitas sistem itu sendiri, yang mengacu pada seberapa baik karakteristik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur sistem informasi mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Indikator yang digunakan oleh DeLone dan McLean adalah kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, waktu respons, dan keandalan. Selain itu digunakan juga indikator lain yaitu keamanan sistem.

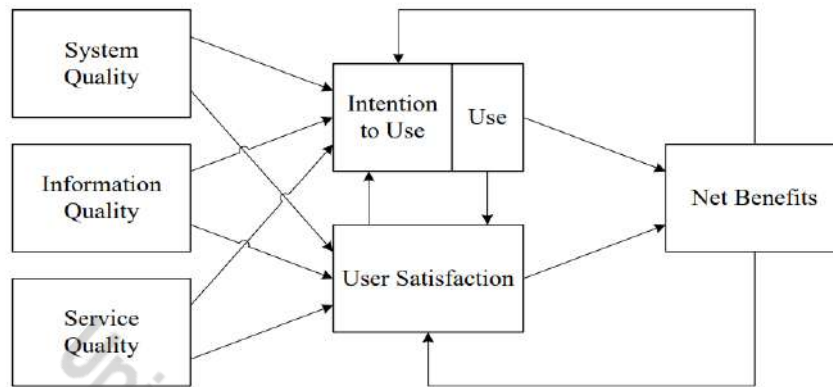
Menurut McLeod (2001:101), model adalah penyederhanaan (abstraksi) dari sesuatu. Suatu model merepresentasikan kumpulan objek atau aktivitas yang disebut unit (satuan/entitas). Proses desain/pemodelan sistem informasi harus bekerja secara efisien. Efisiensi ini juga menunjukkan keberhasilan pengembangan sistem informasi. Akhirnya, keberhasilan sistem informasi ini mempengaruhi bagaimana pengguna mempersepsikan sistem informasi yang digunakan. Para peneliti telah mengembangkan banyak model keberhasilan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan McLean (2003), yang kemudian dikenal pada tahun 1992 sebagai

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success*).



Menurut mereka (DeLone & McLean, 2003), keberhasilan sistem informasi dapat ditunjukkan oleh karakteristik kualitas sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas hasil (*output*) dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna pada sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Dalam model *D&M IS Success* ini, dimensi-dimensi keberhasilan sistem informasi saling terkait. *System quality* dan *information quality* sendiri adalah prediktor penting bagi *user satisfaction*. Pada saat yang sama *user satisfaction* juga merupakan target prediktif penting untuk *intended use* serta *individual impact*. Nantinya, pengaruh individual tersebut mempengaruhi kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan. Sedangkan dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut telah di modifikasi.

Tujuan pengembangan model ini adalah untuk memperbarui *D&M IS Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya sehubungan dengan perubahan drastis dalam sistem informasi dan khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat. Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980-an telah menempatkan organisasi sistem informasi pada peran ganda, yakni sebagai produsen pengetahuan (*information provider*) dan penyedia layanan (*service provider*) untuk pengguna atau pengembang (*end user* atau *user developer*). Dalam peran penyedia layanan tersebut, DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambah instrumen kualitas pelayanan. Perbedaan model *The Update D&M IS Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Update D&M IS Success Model*, yaitu kualitas layanan (*service quality*) dan keuntungan jaringan (*net benefit*). Dalam *The Update D&M IS Success Model*, DeLone dan McLean merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) yang merupakan dimensi kesuksesan sistem informasi yang sama pentingnya selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 23 No. 2 Juni 2015, lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting.



Updated D&M IS Success Model (2003)

Hal ini dikarenakan *The Update D&M IS Success Model* menekankan pengembangan metric keberhasilan *e-commerce* yang komprehensif. Updated *D&M IS Success Model (2003)* *Information Quality System Quality Service Quality Intention to Use User Satisfaction Net Benefits* Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dimensi ini digunakan oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada riset pemasaran yang kemudian diuji dalam konteks sistem informasi.

2.1.4 Kualitas Layanan *E-Government*

Analisis kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengkuantifikasi dimensi kualitas pada skala interval kuesioner yang dibagikan kepada responden. Berdasarkan hasil skala interval ini dapat diukur kualitas pelayanan Pengukuran kualitas pelayanan dengan persepsi kualitas pelayanan merupakan model yang mengukur perbedaan/kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. (Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1985). Hal ini sesuai dengan definisi kualitas

pelayanan, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan (Munawaroh, 1999; 31).

Menurut Van Looy (dalam Hardiyansyah, 2018:62) model dimensi kualitas pelayanan idealnya memenuhi persyaratan jika:a.) Ukuran harus merupakan entitas yang komprehensif, yaitu menggambarkan karakteristik umum yang terkait dengan persepsi kualitas karena perbedaan masing-masing dimensi yang diusulkan. b.) Model harus bersifat universal, artinya setiap dimensi harus bersifat umum dan berlaku untuk cakupan yang luas. c.) Setiap dimensi dari model yang diusulkan harus independen. d.) Sebaiknya batasi jumlah dimensi. Mengukur kualitas layanan adalah penilaian atau perbandingan kinerja layanan terhadap standar yang telah ditentukan. Model pengukuran diubah menjadi skala multi bagian yang disebut SERVQUAL. Alat ini bertujuan untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pelanggan serta kesenjangan yang ada pada model kualitas layanan.

Untuk mendukung hal tersebut, menurut Zeithaml (1990) terdapat 10 (sepuluh) dimensi yang perlu diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- 1) Fisik, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi,
- 2) Andal, terdiri dari kemampuan entitas jasa untuk menyediakan jasa yang dijanjikan dengan benar,
- 3) Tanggung jawab, keinginan untuk membantu konsumen bertanggungjawab atas kualitas pelayanan yang diberikan,
- 4) Kualifikasi, persyaratannya, pengetahuan yang baik tentang peralatan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan,

- 5) Sopan santun, ramah, sikap atau perilaku bersahabat tanggap terhadap keinginan konsumen dan berusaha menjalin kontak atau hubungan pribadi,
- 6) Kredibilitas, kejujuran dalam segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan publik,
- 7) Keamanan, jasa yang ditawarkan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko,
- 8) Akses, mudah dihubungi dan didekati,
- 9) Komunikasi, kesediaan penyedia jasa untuk mendengarkan suara, permintaan atau permintaan pelanggan dan kesediaan untuk menginformasikan informasi baru kepada publik, dan
- 10) Memahami pelanggan, berusaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (dalam Hardiyansyah, 2018:65) yang termasuk dimensi waktu, maka dimensi yang diukur dalam pelayanan publik adalah:

- a. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- b. Kualitas adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan klien.
- c. Efisiensi adalah rasio keluaran terhadap masukan yang terbaik.
- d. Fleksibilitas artinya sesuatu yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal.
- e. Kepuasan mengacu pada perasaan karyawan tentang pekerjaan mereka dan peran mereka dalam organisasi.
- f. Persaingan, menggambarkan persaingan organisasi dengan organisasi sejenis lainnya.

- g. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi untuk meningkatkan kapasitas dan potensi pengembangannya melalui investasi sumber daya.
- h. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk terus bertahan meskipun ada banyak perubahan.

Selain itu, Kumorotomo (1996) menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki 4 dimensi yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Menurut De Vreys, sekarang ada tujuh dimensi, yaitu: harga diri (*self esteem*), melebihi harapan (*meeting expectations*), pemulihan (*recovery*), pandangan ke depan (*vision*), perbaikan (*improve*), peduli (*attention*), dan pemberdayaan (*empowerment*). Selain itu, Lovelock (2007) dalam (Semil 2018) sependapat dengan Parasuraman et al yang mengemukakan lima prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan publik, yaitu: a) Tangibel (fisik) seperti keterampilan fisik, peralatan, personel dan materi masyarakat, b) Reliable (dapat diandalkan-dapat dipercaya), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten; c) kewajiban-reponsiveness. Tanggung jawab atas kualitas layanan; d) assurance (jaminan), pengetahuan, perilaku dan ketrampilan pegawai; e) empati, layanan pelanggan individual.

Layanan publik yang disediakan melalui *e-government* berbeda dari layanan publik tradisional karena memiliki sedikit karyawan, dilakukan secara praktis, dan layanan dihasilkan melalui swalayan pelanggan (*self-service*). Beberapa penelitian menerapkan model kualitas layanan elektronik. E-ServQual (Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra 2005) adalah model penilaian kualitas layanan elektronik komprehensif yang dikembangkan menggunakan metode Servqual. Zeithamlin et al. Menurut (Karim, Rohayati dan Hendriyadi 2020), *e-service quality* memiliki lima dimensi yaitu:

1. Keamanan, keamanan yang dirasakan atas data dan transaksi pribadi saat menggunakan aplikasi layanan;
2. Komunikasi, komunikasi yang lancar antara organisasi dan pengguna melalui aplikasi layanan;

3. Keandalan, kebenaran dan keakuratan informasi yang dikirimkan melalui Aplikasi Layanan;
4. Kewajiban, kecepatan dan daya tanggap layanan yang disediakan organisasi kepada pengguna melalui aplikasi layanan;
5. Pengiriman, prosedur untuk mengkomunikasikan informasi dari organisasi kepada pengguna.

Selain model E-ServQual, ada juga model WebQual 4.0 (Karina et al., 2018) yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2002) pada tahun 2018 yang mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (publik). Metode WebQual 4.0 mencakup 3 dimensi, yaitu: kegunaan (*usability*) mengacu pada kualitas desain situs website, misalkan tata letak, kegunaan, navigasi, dan deskripsi yang diberikan kepada pengguna; kualitas informasi misalnya kualitas konten website, seperti keakuratan dan relevansi informasi; dan kualitas Interaksi Layanan, adalah kualitas dari interaksi pelayanan yang dialami pengguna saat menggunakan situs website.

Pengembangan model pengukuran kualitas layanan elektronik berikut ini ditujukan untuk layanan elektronik yang dilaksanakan oleh pemerintah (E-government) yaitu melalui metode E-GovQual. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas dalam (Napitupulu 2016), model e-GovQual meningkatkan kemampuan instansi pemerintah untuk memahami kebutuhan masyarakat dan mendorong penggunaan layanan elektronik secara optimal. Berbeda dengan dimensi E-ServQual, model E-Govqual memiliki 6 dimensi pengukuran, yaitu:

- a. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), seberapa mudah pengguna dapat menggunakan aplikasi layanan (e-government);

- b. *Trust* (kepercayaan), kepercayaan publik terhadap *e-Governance* sehingga tidak ada kerugian atau keraguan dalam proses secara online;
- c. *Functionality of Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), peran penting *e-government* bagi pengguna untuk mengumpulkan informasi atau mengirimkan informasi secara online;
- d. *Reability* (keandalan), akurasi, aksesibilitas dan ketersediaan swakelola;
- e. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi), yaitu kualitas tampilan, warna, grafik halaman website *e-government*;
- f. *Citizen Support* (Pendukung), *e-government* kepada masyarakat sebagai sarana pendataan atau transaksi elektronik.

Kemudian setelah direduksi oleh Papadomichelaki dan Mantzes pada tahun 2012, dimensi *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), *Content and Appearance of Information* (Isi dan tampilan informasi), dan *Fuctionality and interaction of environment* (fungsi dan interaksi lingkungan) dijadikan 1 dimensi yaitu *Efficiency* (Efisiensi). Dimensi E-GovQual (Papadomichelaki et al. 2009) menjadi 4 (empat) dimensi yaitu:

1. *Efficiency* (Efisiensi), merupakan dimensi yang berkaitan dengan kemudahan pengguna aplikasi atau kemudahan lain yang diberikan oleh penyedia layanan;
2. *Reliability* (Kehandalan), adalah dimensi yang berhubungan dengan keakuratan, keterjangkauan, dan ketersediaan *e-government*;
3. *Citizen Support* (Pendukung), merupakan dimensi dimana kemampuan pelaksana untuk membantu pengguna layanan ketika ada masalah dengan layanan;

4. *Trust* (Kepercayaan), adalah dimensi yang berkaitan dengan kepercayaan publik terhadap *e-government* dan terhadap kebebasan dari resiko bahaya atau keraguan selama proses secara online.

Dengan adanya menu Helpdesk (bantuan) pada aplikasi *Docudigital*, pengguna yang merupakan pengelola kepegawaian baik pada Kantor Regional VII BKN Palembang dan *stakeholder* (BKD/BKPSDM/BKPP), dengan menggunakan model E-GovQual dirasa sangat tepat dalam mengukur kualitas pelayanan Aplikasi *Docudigital* yang akan Peneliti laksanakan di Kantor Regional VII BKN Palembang.

2.1.5 Kinerja Organisasi

Dengan melakukan tugasnya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut kinerja. Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai selama kurun waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar, tujuan atau kriteria yang ditetapkan dan disepakati sebelumnya. Mangkunegara (2000) mengatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang berkualitas dan kuantitatif yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Hasibuan (2005) menjelaskan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dengan menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan tepat waktu.

Dari beberapa konsep di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi pegawai adalah hasil yang dicapai pegawai dengan melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dengan pendekatan berdasarkan tujuan yang dapat dicapai dan sesuai dengan standar pelaksanaan.

Untuk mencapai kinerja yang baik, sumber daya manusia merupakan unsur yang paling penting. Sekalipun perencanaan itu disusun dengan baik dan benar, jika perencana/program atau pegawainya tidak berkualitas dan memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang dilakukan menjadi sia-sia. Efisiensi adalah keefektifan atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang atau organisasi dalam melakukan suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Stoner dalam Arnia (2001), efisiensi adalah kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi. Pencapaian adalah hasil yang diperoleh dari suatu tugas atau kegiatan selama jangka waktu tertentu yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, dalam batas kekuasaan dan tanggung jawabnya sendiri, berjuang untuk secara legal mencapai tujuan organisasi itu, tidak melanggar hukum dan menjunjung tinggi moral dan etika. Kinerja yang diberikan oleh karyawan sangat penting untuk kelangsungan hidup organisasi. Dalam pencapaian kinerja yang tinggi, beberapa faktor yang mempengaruhi menentukan tinggi atau rendahnya kinerja seorang pegawai. Menurut Mangkunegara (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yang baik adalah:

1. Faktor Motivasi, Motivasi merupakan faktor yang sangat menentukan karena motivasi membentuk sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah kondisi yang dapat memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Faktor keterampilan Dari segi psikologis, keterampilan seorang pegawai terdiri dari keterampilan potensial (IQ) dan keterampilan aktual (pengetahuan + keterampilan). Artinya, karyawan yang memiliki IQ lebih tinggi dari rata-rata (IQ 110-120), memiliki pelatihan yang

sesuai untuk pekerjaannya, dan profesional dalam pekerjaan sehari-hari memiliki waktu kerja yang lebih mudah sesuai harapan.

Oleh karena itu, karyawan harus ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan keahliannya. Mathis dan Jackson (2002) berpendapat bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja individu karyawan, termasuk keterampilan, motivasi, dukungan yang mereka terima, keberadaan pekerjaan mereka, dan hubungan mereka dengan organisasi. Di banyak organisasi, kinerjanya lebih bergantung pada kinerja tenaga kerja individu. Demikian pula Anoraga (2004) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari motivasi, pendidikan, disiplin kerja, keterampilan, etos kerja, gizi dan kesehatan, tingkat pendapatan, lingkungan dan sistem kerja, teknologi, sarana produksi, jaminan sosial, manajemen dan peluang sukses.

Selanjutnya William Stern dalam Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa faktor-faktor penentu kinerja individu adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasi yaitu:

1. Faktor Individu Secara psikologis, individu yang normal memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pimpinan mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/

Intelegensi Quotient (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotient (EQ)*.

2. Faktor Lingkungan Organisasi Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organisasi kurang mendukung, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja.

Bagi individu, lingkungan organisasi dapat diubah bahkan diciptakan, dan baginya merupakan motivator, tantangan untuk berprestasi dalam organisasinya. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor individu (internal) dan faktor yang ada di lingkungan kerja pegawai (faktor eksternal). Kinerja optimal tidak hanya dipengaruhi oleh motivasi dan keterampilan individu yang memadai, tetapi juga oleh peluang yang ditawarkan dan lingkungan yang menguntungkan. Untuk mengetahui tingkat kinerja, maka perlu dilakukan evaluasi kinerja. Handoko (2000) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan. Kegiatan ini dapat meningkatkan keputusan perekrutan dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang kinerja pekerjaan mereka. Menurut Hasibuan (2005) penilaian kinerja adalah evaluasi hasil kerja aktual terhadap standar kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh setiap karyawan. Berdasarkan pendapat di atas, penilaian kinerja adalah suatu proses dimana manajemen

perusahaan secara sistematis mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

Topik *performance appraisal* merupakan topik yang sangat penting karena *performance appraisal* memiliki banyak manfaat baik bagi karyawan maupun perusahaan. Karyawan sangat perlu mempertimbangkan penilaian kinerja untuk mendorong pengembangan karir karyawan tersebut. Mathis dan Jackson (2002) menemukan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka berkontribusi pada organisasi. Ini termasuk: (1) kuantitas produksi, (2) kualitas produksi, (3) durasi produksi, (4) partisipasi di tempat kerja dan (5) kemampuan bekerjasama. Bernardin dan Russel menyebutkan dalam Rosyidi (2007) ada enam kriteria untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu:

- 1) *Quality*, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan perusahaan.
- 2) *Quantity*, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.
- 3) *Timeliness*, tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
- 4) *Cost of effectiveness*, sejauh mana tingkat penerapan sumberdaya manusia, keuangan, teknologi, dan material yang mampu dioptimalkan.
- 5) *Need of supervision*, sejauh mana tingkatan seorang karyawan untuk bekerja dengan teliti tanpa adanya pengawasan yang ketat dari supervisor.

- 6) *Interpersonal input*, sejauh mana tingkatan seorang karyawan dalam pemeliharaan harga diri, nama baik dan kerjasama, diantara rekan kerja dan bawahan.

Menurut Mangkunegara (2000), elemen efisiensi yang dianalisis adalah kualitas kerja, beban kerja, kehandalan dan sikap. Kualitas pekerjaan yang terdiri dari ketelitian, keterampilan dan kebersihan. Lingkup pekerjaan terdiri dari kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan dengan aksesoris. Keandalan terdiri dari mengikuti instruksi, inisiatif, kehati-hatian, dan konsistensi. Sikap meliputi sikap tentang perusahaan, karyawan lain, pekerjaan dan kerjasama. Semua elemen/komponen penilaian kinerja tersebut di atas harus ada dalam penilaian agar hasil penilaian mencerminkan prestasi kerja karyawan. Pencapaian tujuan perusahaan membutuhkan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan. Ketika mereka mengevaluasi kinerja karyawan dan manajer, mereka memenuhi tanggung jawabnya, seperti mempromosikan karyawan dan sebaliknya. Menurut Hasibuan (2005), tujuan evaluasi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan penentuan balas-jasa.
2. Mengukur efisiensi kerja yaitu seberapa baik karyawan dapat mengatasi pekerjaan mereka.
3. Dasar penilaian pelaksanaan seluruh kegiatan dalam pekerjaannya.
4. Dasar untuk mengevaluasi keefektifan program pelatihan dan jadwal kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan peralatan kerja.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan pelatihan karyawan.
6. Sebagai alat untuk memotivasi karyawan agar tujuannya adalah hasil kerja yang baik.

7. Sebagai alat kerja untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan masa lampau dan kelebihan serta meningkatkan keterampilan pegawai di masa depan.
8. Sebagai kriteria pemilihan dan penempatan karyawan.
9. Sebagai sarana untuk meningkatkan atau mengembangkan keterampilan karyawan.
10. Dasar penyelesaian dan pengembangan uraian tugas.

Menurut Sastrohadiwirjo (2002), penilaian kinerja dilakukan sebagai standar untuk persetujuan dan penetapan tunjangan karyawan dan manajemen dengan tujuan sebagai berikut:

- 1) Sumber informasi untuk perencanaan ketenagakerjaan dan pengembangan jangka panjang perusahaan yang bersangkutan.
- 2) Nasihat kepada para tenaga kerja dalam perusahaan.
- 3) Sarana untuk memberikan umpan balik yang mendorong kemajuan dan kesempatan untuk memperbaiki/meningkatkan kualitas kerja bagi karyawan.
- 4) Salah satu cara untuk menentukan pemenuhan tugas dan kewajiban.
- 5) Bahan dasar/data untuk pengambilan keputusan di bidang ketenagakerjaan, termasuk promosi, mutasi dan tindakan ketenagakerjaan lainnya.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

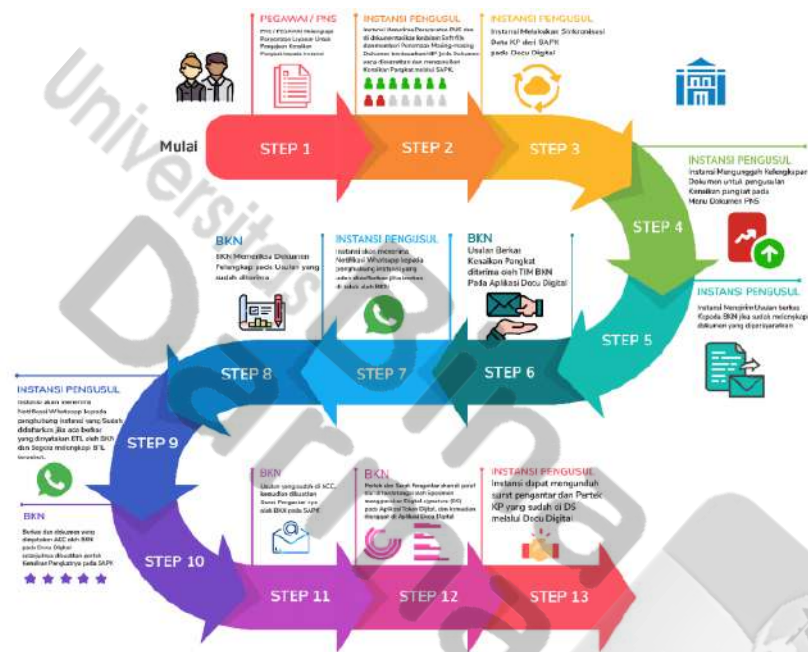
1. *“Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Trust Relationship in Malaysian Rural Tourism”* oleh Zahir Osman dan Ilham Sentosa, dalam *Business and Management Quarterly Review* volume 4 nomor 2 tahun 2013, yang meneliti tentang efek mediasi kepuasan pelanggan terhadap hubungan kualitas layanan dan kepercayaan di daerah wisata Malaysia. Model dianalisis dengan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap daerah wisata di Malaysia.

Penelitian ini juga menjelaskan bahwa kepuasan merupakan mediasi antara hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan.

2. “*Evaluating Citizen E-Satisfaction from e-Government Services: A Case of Pakistan*” oleh Bubur Hayat Malik, Cai Shuqin, Abdul Ghaffar Mastoi, Noreen Gul, dan Hifza Gul dalam *European Scientific Journal* volume 12 nomor 5 tahun 2016. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang membahas faktor utama yang mendorong kepuasan dari masyarakat Pakistan dalam memakai portal e-government Provinsi Punjab. Penelitian dilaksanakan dengan 7 parameter yaitu aksesibilitas, kepercayaan, keamanan dan privasi, kualitas pelayanan publik, kesadaran dalam pelayanan publik, kecemasan terhadap teknologi digital dan harapan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas, kesadaran dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan dan harapan pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap E-Government Pakistan Punjab. Sementara keamanan dan privasi, kepercayaan, dan kecemasan teknologi digital tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. “*Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Bank*” oleh Bashir Ahmad Fida, Umar Ahmed, Yousuf Al-Balushi, dan Dharmendra Singh dalam *SAGE Open Journal* April-June tahun 2020 . Penelitian ini berusaha untuk untuk menguji dampak kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan Model SERVQUAL untuk 4 (empat) bank syariah utama di Kesultanan Oman. Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif serta dianalisis melalui bantuan SPSS. Hasil korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara ketiga variabel: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Hasil regresi menunjukkan bahwa empati dan dimensi responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan agar bank harus lebih fokus pada empati dan daya tanggap mengingat hubungan yang signifikan dari kedua variabel ini pada kepuasan pelanggan.

2.3 KERANGKA TEORI

Proses Bisnis Pelayanan Kenaikan Pangkat menggunakan Aplikasi Docudigital seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1: Proses Bisnis Pelayanan Kenaikan Pangkat

2.4. Kerangka Pemikiran

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Penetapan Tujuan (Goal Setting Theory). Teori penetapan tujuan menurut Neubert & Dyck, (2016) merupakan salah satu teori manajemen yang paling berpengaruh dalam penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dan penelitian perilaku organisasi. Teori penetapan tujuan dikembangkan pertama kali oleh Edwin Locke & Latham (1990) dan dinilai sebagai salah satu dari tujuh puluh tiga teori penting dalam teori MSDM dan perilaku organisasi. Edwin Locke & Latham (1990) dan E. A. Locke

et al., (2006) untuk memudahkan memahami motivasi dan tindakan seseorang, maka perlu memahami perilaku organisasi pada level individu.

Secara filosofis, teori penetapan tujuan memiliki asumsi / premis bahwa orang-orang merupakan makhluk rasional yang bertahan hidup dengan menggunakan pikiran, kemauan (kekuatan untuk berpikir atau tidak berpikir), dan tindakan yang diatur oleh cara berpikir dan ide-ide bawah sadar mereka tentang hasil yang diinginkan (Edwin Locke & Latham, 1990). Teori penetapan tujuan berfokus terutama pada kinerja tugas (misalnya: efektif, efisiensi, kinerja optimal, dan produktivitas) (EA Locke & Latham, 2006; Edwin Locke & Latham, 1990).

Sejalan dengan Dipboye (2018) bahwa teori penetapan tujuan merupakan bagian dari kajian teori motivasi. Teori ini yang mampu menjawab apa tujuan karyawan bekerja? Apakah karyawan termotivasi untuk bekerja?, pertanyaan selanjutnya adalah tujuan apa yang sangat ingin karyawan capai? Sehingga penting untuk memahami apakah karyawan menetapkan tujuan pribadi dan apakah penetapan tujuan pribadi karyawan sejalan dengan tujuan manajemen dan organisasi. Pertanyaanya adalah mengapa harus dimulai dari tujuan. Menurut (E. A. Locke et al., 2006; E. A. Locke & Latham, 2012) memulai dengan tujuan karena motivasi didefinisikan sebagai perilaku yang berorientasi pada tujuan dan karakteristik tujuan yang dikejar individu merupakan penentu penting dari kekuatan dan ketekunan, dan ditunjukkan dalam mengejar tujuan organisasi (E. A. Locke & Latham, 2012).

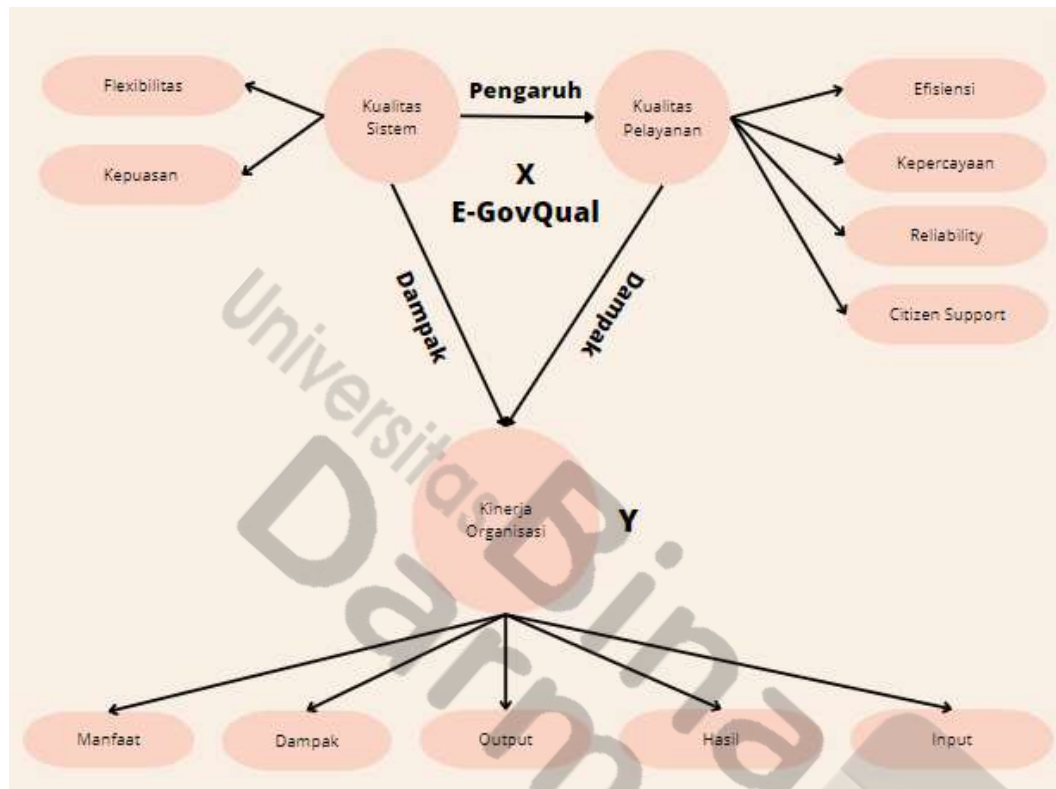
Pandangan Dipboye (2018) menyatakan bahwa teori penetapan tujuan dengan tujuan yang spesifik dan sulit untuk dicapai cenderung memotivasi seseorang untuk bekerja lebih giat dan menggunakan seluruh potensi yang

dimilikinya. Demikian pula, para ahli manajemen merekomendasikan penetapan tujuan yang spesifik dan sulit dicapai untuk setiap proyek/pekerjaan. Proyek besar atau jangka panjang dapat dibagi menjadi proyek yang lebih kecil dan masing-masing proyek memiliki tujuannya sendiri. Pakar manajemen menyarankan untuk membagi tugas menjadi bagian-bagian yang terpisah dan dapat dikelola dan menetapkan tujuan-tujuan khusus untuk pencapaiannya.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian akan menggunakan 3 variabel, yaitu, kualitas sistem (ks), kualitas layanan (kl) dan Kinerja Organisasi (ko). Dimensi pelayanan publik seperti *Tangible* (fisik), *Efficiency* (Efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (kehandalan), *citizen support* (pendukung) berdampak pada kinerja organisasi dalam pelayanan kepegawaian khususnya layanan Kenaikan Pangkat di BKN Palembang. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pegawai di BKN Palembang menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna, pegawai memberikan jawaban cepat atas pertanyaan pengguna, pegawai di BKN Palembang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna, pegawai BKN Palembang memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

Dimensi variabel independen kualitas sistem (ks) yaitu: *Fleksibility* dan *Sophisticatic*. Dan variable kualitas pelayanan (kl) yaitu Efisiensi, Kepercayaan (*trust*), *Reliability* (keandalan) dan Dukungan Pengguna (*Citizen Support*) dan variable dependen kinerja organisasi (Y) yaitu: Input, Output, Hasil, Manfaat dan

Dampak. Maka Kepuasan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2: Kerangka Berpikir

2.5. Hipotesis

Menurut Gay & Diehl (dalam Siyoto, 2015: 49), hipotesis merupakan jawaban sementara dari masalah yang masih bersifat praduga serta masih harus dibuktikan kebenarannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dimensi apa saja yang mempengaruhi kinerja organisasi di Kantor Regional VII BKN Palembang. Berdasarkan uraian diatas, peneliti dapat merumuskan beberapa hipotesis sebagai berikut:

- H1: Kualitas sistem aplikasi Docudigital berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di BKN Palembang.

- H2: Kualitas sistem aplikasi Docudigital berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi BKN Palembang.
- H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh pada Kinerja Organisasi BKN Palembang.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik. Menurut Sugiyono (2013), metode deskriptif analitik berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran suatu objek penelitian melalui data atau sampel yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian deskriptif analitik menggunakan serangkaian data untuk memberikan gambaran yang akurat tentang apa yang terjadi dan bagaimana hal itu berbeda dari periode lain yang sebanding, matriks kinerja ini kerap digunakan untuk menandai bidang kekuatan dan kelemahan untuk menginformasikan strategi manajemen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey yaitu mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner dan observasi sebagai alat pengumpulan data utamanya. Penelitian ini dirancang untuk memahami atau menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis model SEM.

3.2 Objek dan Subjek Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah pelayanan kepegawaian (kenaikan pangkat) pada Kantor Regional VII BKN Palembang, adapun objek penelitian yaitu kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dan kualitas pelayanan kenaikan pangkat.

Subjek penelitian adalah pengguna jasa pelayanan kenaikan pangkat (*stakeholder*) dapat secara individu maupun lembaga. *Stakeholder* yang dimaksud adalah *stakeholder* yang secara langsung terlibat dalam proses pelayanan kenaikan

pangkat, diantaranya adalah operator, sub-koordinator (pengawas) dan Kepala Bidang (pejabat administrator).

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (dalam Siyoto, 2015:55) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Oleh karena itu, populasi penelitian ini adalah seluruh stakeholder yang membidangi pelayanan Kenaikan Pangkat pada 49 (empat puluh sembilan) instansi daerah wilayah kerja Kantor Regional VII BKN Palembang. Adapun jumlah stakeholder yang terlibat dalam pelayanan adalah 49 instansi.

Dari uraian jabatan diatas, maka populasi penelitian sebanyak 185 responden yang tersebar pada masing-masing instansi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada tabel sampel menurut Morgan dan Krejcie.

3.4 Definisi dan Variabel Penelitian

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian, maka diperlukan definisi dan pengukuran variabel yang akan diteliti sebagai dasar penyusunan kuesioner penelitian. Adapun definisi dan operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (KS)

Kualitas sistem sebagai kesesuaian menunjukkan perancangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna akhir dan mematuhi standar industri. Memenuhi harapan pelanggan akan kualitas Sistem Informasi dicapai dengan menawarkan antarmuka (*interface*) yang menarik dan ramah pengguna, menghibur permintaan pengguna untuk perubahan, dan memuaskan pemangku

kepentingan sistem informasi. Definisi kualitas di atas secara luas mencirikan ukuran kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sebagai contoh, kualitas sistem mewakili kualitas pemrosesan informasi itu sendiri, yang ditandai dengan penggunaan teknologi mutakhir, sistem yang menawarkan fungsi dan fitur utama (dilambangkan sebagai keunggulan sistem informasi), dan perangkat lunak yang ramah pengguna, mudah digunakan belajar, dan mudah dipelihara.

2. Kualitas Layanan (KL)

Docudigital merupakan aplikasi yang berbasis website dengan beralamatkan pada sub domain website Badan Kepegawaian Negara yaitu <https://docudigital.bkn.go.id>. Aplikasi Docudigital digunakan oleh pengelola manajemen kepegawaian di lingkungan Kementerian/Lembaga/Daerah untuk mengajukan beberapa jenis pelayanan kepegawaian, salah satunya jenis layanan Kenaikan Pangkat. *E-Government Quality* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur sistem informasi pemerintah berbasis elektronik dalam rangka memberikan layanan kepada masyarakat. Instrumen E-GovQual dikembangkan dengan memberikan pengukuran pada kualitas layanan yang diberikan oleh layanan *E-Government* berlandaskan pada perspektif pengguna akhir atau masyarakat. E-GovQual memiliki 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dimensi kepercayaan (*trust*), dimensi fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), dimensi isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dimensi pendukung (*citizen support*). Namun sesudah direduksi oleh Papadomichelaki dan Mantzes di tahun 2012, dimensi *Content and Appearance of Information* (Isi dan tampilan informasi), *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), dan *Fuctionality and interaction of environment* (fungsi dan interaksi lingkungan) dijadikan satu dimensi yaitu *Efficiency* (Efisiensi), sehingga dimensi E-GovQual menjadi 4 dimensi yaitu efisiensi, kepercayaan, *reliability* dan *citizen support*.

3. Kinerja Organisasi (KO)

Kinerja (*performance*) dalam organisasi menurut Keban adalah suatu tingkatan dari pencapaian hasil “*the degree of accomplishment*” atau kinerja adalah tingkatan pencapaian dari tujuan organisasi secara berkelanjutan (Keban, 2003:43). Sedangkan menurut Mahsun, kinerja merupakan gambaran mengenai tingkatan pencapaian dari proses pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam rangka mewujudkan tujuan, sasaran, misi serta visi organisasi yang tercantum dalam *strategic planning* suatu organisasi (Mahsun, 2006:25).

Dari definisi di atas bisa dipahami bahwa kinerja organisasi merupakan sejauh mana tingkat kemampuan pelaksanaan dari tugas-tugas organisasi dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta program/ kebijakan/ visi dan misi yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga dengan kata lain kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Untuk menjelaskan suatu variabel yang dapat diukur maka digunakan definisi operasional variabel. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi operasional variabel

No.	Konsep	Variabel	Indikator	Skala
1.	Kualitas Sistem dan (DeLone dan McLean, 1992)	Fleksibilitas Sistem	Struktur sistem aplikasi <i>Docudigital</i> mudah di pahami (<i>ease to learn</i>), dilengkapi dengan fitur yang telah sesuai dengan kegunaannya (<i>ease to use</i>), dapat diakses dimana pun dan kapan pun (<i>ease to access</i>), mendukung	Interval

			perubahan dengan mudah (<i>ease to change</i>).	
		Kecanggihan sistem	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> telah menerapkan teknologi modern, mudah digunakan (<i>user friendly</i>), mudah untuk disimpan/didokumentasikan (<i>good documentation</i>), didukung oleh helpdesk (<i>on-line inquiry response</i>), memiliki jeda waktu yang singkat dalam pemrosesan antara <i>input</i> dan <i>output</i> (<i>short time lag</i>), dan terintegrasi dengan baik (<i>well integrated</i>).	Interval
2.	Kualitas Layanan (Papadomichelaki and Mentzas, 2012)	Efisiensi	<i>Docudigital</i> memiliki struktur yang jelas dan mudah diikuti, efektif dan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna	Interval
		Trust (kepercayaan)	Kepercayaan pengguna terhadap <i>Docudigital</i> mampu memberikan kebebasan dari resiko kesalahan dalam proses layanan seperti pengguna memiliki akses kontrol (username dan password), tidak berbagi data pribadi dengan orang lain,	Interval

			menyediakan persetujuan tertulis.	
		Reliability (kehandalan)	Docudigital dapat diandalkan, menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikan masalah, layanan yang cepat dan tepat waktu, bebas kesalahan (error-free), selalu bersedia membantu dan tidak pernah terlihat selalu sibuk dalam menanggapi permintaan pengguna.	Interval
		Citizen Support (dukungan pengguna)	Docudigital mendukung pengguna dengan pedoman penggunaan (<i>manual book</i>), terdapat halaman bantuan (<i>helpdesk</i>), pertanyaan yang sering diajukan (<i>FAQ</i>), adanya kontak informasi (<i>contact center</i>), pengetahuan pegawai dan kesopanan pegawai.	Interval
		Tangible (bukti fisik)	Pelayanan didukung oleh kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.	Interval
3.	Kinerja Organisasi (Mahsun, 2006)	Input (masukan)	Sumber Daya Anggaran yang dimiliki cukup untuk melaksanakan/menjalankan sistem sesuai dengan SOP,	Interval

			SDM mampu menjalankan sistem sesuai SOP, dan sumber daya lainnya dapat mendukung pelaksanaan sistem.	
		Output (keluaran)	<i>Output</i> (keluaran) sistem secara kuantitas telah sesuai dengan harapan/target rencana kerja, telah sesuai dengan harapan kebijakan sistem (dalam bentuk digital), dan sistem telah mendukung kebijakan <i>paperless</i> .	Interval
		Outcome (hasil)	Sistem telah berhasil meningkatkan pencapaian kerja dan mendukung proses kegiatan pengguna layanan secara langsung.	Interval
		Benefit (manfaat)	Sistem <i>Docudigital</i> mampu mendukung pengguna layanan dalam pengambilan keputusan dan dapat dimanfaatkan untuk pengukuran kinerja.	Interval
		Impact (dampak)	Sistem <i>Docudigital</i> memberikan dampak signifikan pada kemudahan proses dan percepatan proses Kenaikan Pangkat. Kenaikan Pangkat.	Interval

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang merupakan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka, sehingga dapat diproses dengan menggunakan rumus matematika atau juga di analisis dengan sistem statistik. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari sumber pertama yaitu pengguna jasa pelayanan kepegawaian (*stakeholder*), baik individu atau lembaga, melalui hasil pengisian kuesioner ataupun wawancara. Serta didukung oleh data sekunder yang peneliti dapatkan secara tidak langsung, dapat berupa laporan kinerja layanan kepegawaian khususnya kenaikan pangkat, laporan permasalahan pelayanan kepegawaian (kenaikan pangkat), yang dapat peneliti gunakan sebagai data pendukung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena mempunyai tujuan utama yaitu memperoleh data (Sugiyono, 2016:193). Teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penyebaran kuesioner, daftar pertanyaan dibagikan kepada responden dan bersifat tertutup, dimana telah disediakan pilihan jawaban, sehingga responden dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan.
- b. Observasi, dimana peneliti menjadi partisipan dalam melakukan penelitian langsung di lapangan.
- c. Dokumentasi, dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan realibilitas terhadap 30 responden terlebih dahulu. Hasil pengujian validitas dapat dikatakan VALID apabila hasil ukur tepat dan akurat, sedangkan hasil pengujian realibilitas dapat dikatakan RELIABEL apabila hasil minim kesalahan dalam pengukuran. Jika kuesioner telah dinyatakan VALID dan RELIABEL, maka kuesioner dapat disebarkan kepada responden lainnya sesuai dengan sebaran populasi yang telah ditentukan.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang menunjukkan validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2016). Uji validasi dilakukan dengan membandingkan angka r hitung dengan r tabel. Dua keputusan mendasar harus dibuat untuk memvalidasi instrumen. Pertama, jika r hitung > r nilai larik maka instrumen dinyatakan valid. Sebaliknya jika nilai r berkurang < r tabel, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid. Setelah dilakukan pengecekan validitas kuesioner dibagi menjadi dua bagian yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor dapat diukur pada saat item disusun dengan memakai lebih dari satu faktor. Ukuran validitas faktor tersebut dengan cara melakukan korelasi skor faktor (jumlah item dalam suatu faktor) dan skor faktor total (total faktor). Validitas item diwakili oleh suatu dukungan atau korelasi pada total produk (skor total), dihitung dengan memberikan korelasi skor item dengan skor total produk. Apabila kita memakai lebih dari satu faktor, ini berarti menguji validitas produk. Item memberikan korelasi skor item dengan skor faktor, lalu diteruskan dengan memberikan korelasi skor item dengan faktor

$$r_s = \frac{\sum_{i=1}^n R(X_i)R(Y_i) - n \left(\frac{n+1}{2}\right)^2}{\sqrt{\left[\sum_{i=1}^n R(X_i) - n \left(\frac{n+1}{2}\right)\right] \left[\sum_{i=1}^n R(Y_i) - n \left(\frac{n+1}{2}\right)\right]}}$$

Keterangan:

r_s = Koefisien korelasi Spearman

$R(X_i)$ = Rank (peringkat) dari X_i

$R(Y_i)$ = Rank (peringkat) dari Y_i

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item, dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05 (5%) atau 0.01 (1%) artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Sampel yang diujicobakan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Dengan tingkat signifikansi 0.05 dan $N=30$, maka diperoleh r tabel sebesar 0.361. Hasil uji validitas terhadap item pertanyaan dalam variabel Kualitas Sistem dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	FS1	0.824	0.361	VALID
2	FS2	0.890	0.361	VALID
3	FS3	0.839	0.361	VALID
4	FS4	0.896	0.361	VALID
5	KS1	0.801	0.361	VALID
6	KS2	0.907	0.361	VALID
7	KS3	0.841	0.361	VALID
8	KS4	0.848	0.361	VALID

9	KS5	0.407	0.361	VALID
10	KS6	0.739	0.361	VALID

Sumber Data: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 3.2 diketahui dari 10 item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan pada 30 responden, semua item dinyatakan valid.

Hasil uji validitas terhadap item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.3 dan diketahui dari 16 pertanyaan yang diujicobakan kepada 30 responden, semua item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	EF1	0.764	0.361	VALID
2	EF2	0.841	0.361	VALID
3	TR1	0.688	0.361	VALID
4	TR2	0.799	0.361	VALID
5	TR3	0.733	0.361	VALID
6	RE1	0.921	0.361	VALID
7	RE2	0.850	0.361	VALID
8	RE3	0.843	0.361	VALID
9	RE4	0.847	0.361	VALID
10	RE5	0.902	0.361	VALID
11	CS1	0.935	0.361	VALID

12	CS2	0.886	0.361	VALID
13	CS3	0.821	0.361	VALID
14	CS4	0.850	0.361	VALID
15	CS5	0.892	0.361	VALID
16	CS6	0.825	0.361	VALID

Sumber Data: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 3.3 diketahui dari 16 item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan yang di ujicobakan pada 30 responden, semua item dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji validitas variabel Kinerja Organisasi dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Organisasi

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	IN1	0.81	0.361	VALID
2	IN2	0.747	0.361	VALID
3	IN3	0.866	0.361	VALID
4	OU1	0.843	0.361	VALID
5	OU2	0.866	0.361	VALID
6	OU3	0.807	0.361	VALID
7	OT1	0.913	0.361	VALID
8	OT2	0.873	0.361	VALID
9	BN1	0.873	0.361	VALID
10	BN2	0.715	0.361	VALID

11	IM1	0.749	0.361	VALID
12	IM2	0.702	0.361	VALID

Sumber Data: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 3.4 diketahui dari 12 item pertanyaan untuk variabel kinerja organisasi yang di ujicobakan pada 30 responden, semua item dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk menunjukkan konsistensi data selama periode waktu tertentu (Sugiyono, 2016). Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan Cronbach's alpha dengan syarat nilai minimum Cronbach's alpha adalah 0,6. Artinya, jika nilai Cronbach's alpha yang diperoleh dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka kuesioner dapat disimpulkan reliabel.

Menurut Noor (2011) reliabilitas/keandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dan kondisi yang sama. Secara empirik, tinggi rendahnya realibilitas oleh suatu angka disebut nilai koefisien realibilitas. Realibilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika > 0.600 (Sujarweni, 2014).

Untuk rumus Alfa pada uji realibilitas digunakan:

$$r_i = \left| \frac{K}{k-1} \right| \left| 1 - \frac{\sum \sigma^2(b)}{\sigma^2(t)} \right|$$

Keterangan:

- ri = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir instrumen
- $\sum \sigma^2(b)$ = jumlah varian butir instrumen
- $\sigma^2(t)$ = varian total instrumen

Hasil uji reliabilitas ketiga variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini:

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

No.	Item Pernyataan	Cronbach's Alpha	Koefisien Reliabilitas	Kesimpulan
1	Kualitas Sistem (KS)	0.930	0.60	Reliabel
2	Kualitas Layanan (KL)	0.969	0.60	Reliabel

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik analisis deskriptif untuk menyajikan data-data hasil penelitian yang berupaya menjawab pertanyaan penelitian berdasarkan signifikansi suatu angka atau ukuran, di mana peneliti memutuskan apa yang akan diteliti; mengajukan pertanyaan spesifik yang fokus; mengumpulkan data kuantitatif; menganalisis data menggunakan metode/teknik statistik; dan menjawab pertanyaan penelitian dengan cara yang objektif, sehingga tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya.

Dalam analisis data ini ditempuh prosedur analisis sebagai berikut:

1. Kuesioner yang telah disusun, dan disebarakan kepada responden bersifat tertutup telah disediakan pilihan jawaban yang bersifat skala likert. Skala likert menggunakan ukuran ordinal, data ordinal merupakan data bersifat kualitatif sehingga perlu diubah menjadi data kuantitatif agar dapat diolah dengan statistik;
2. Merekap nilai kuesioner variabel Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kinerja Organisasi beserta indikatornya;
3. Mentransformasikan data ordinal ke interval melalui Methods of Successive Interval (MSI) dengan program bantuan Ms. Excel.

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif, yaitu. analisis empirik informasi deskriptif diperoleh untuk memperoleh gambaran/deskripsi peristiwa yang terekam dalam penelitian (siapa/apa, kapan, di mana, bagaimana, berapa). Informasi tersebut berasal dari jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Selain itu, peneliti mengolah data yang ada dengan cara mengelompokkan dan mentabulasi, kemudian memberikan penjelasan.

3.8.2. Metode Analisis Data dengan Structural Equation Model (SEM)

Penelitian ini menggunakan perangkat lunak *LISREL* untuk menganalisis data yang berjalan di komputer. Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis variabel yang dapat menguji model pengukuran dan model struktural secara bersamaan. Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Model struktural digunakan untuk menguji kausalitas.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

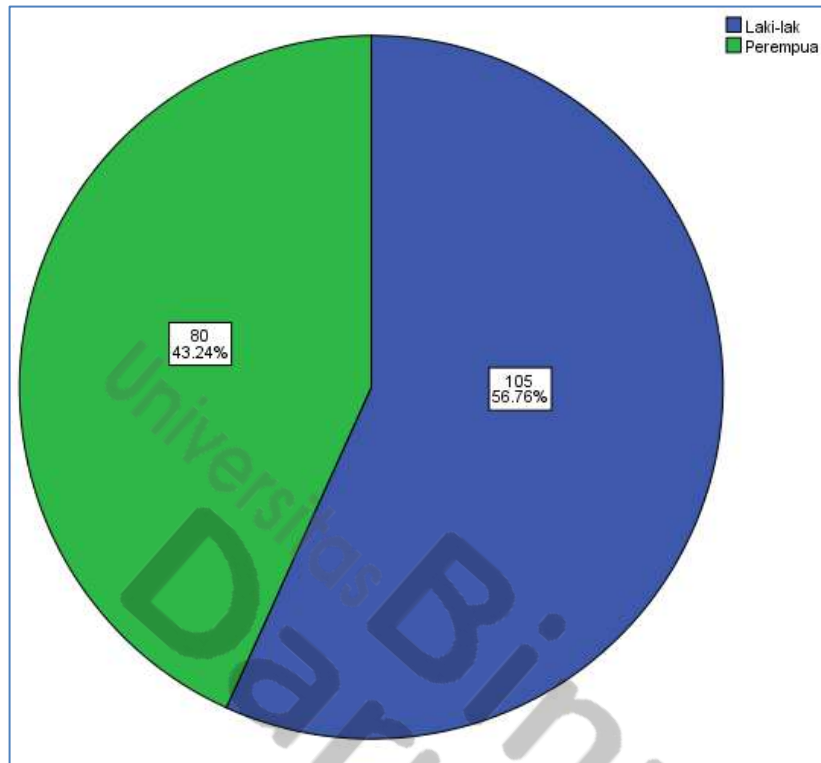
4.1. Profil Responden

Unit analisis pada penelitian ini adalah BKN Palembang yang berjumlah 185 sampel atau responden. Dalam penelitian ini telah melibatkan berbagai institusi yang ada pada BKN Palembang yang tersebar di 4 Provinsi, yaitu Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu dan Kepulauan Bangka Belitung. Unit penelitiannya adalah kinerja Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian dalam pelayanan kenaikan pangkat di lingkungan wilayah kerja BKN Palembang. Gambaran responden yang termasuk dalam sampel penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut. Bagian ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terlihat seperti pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

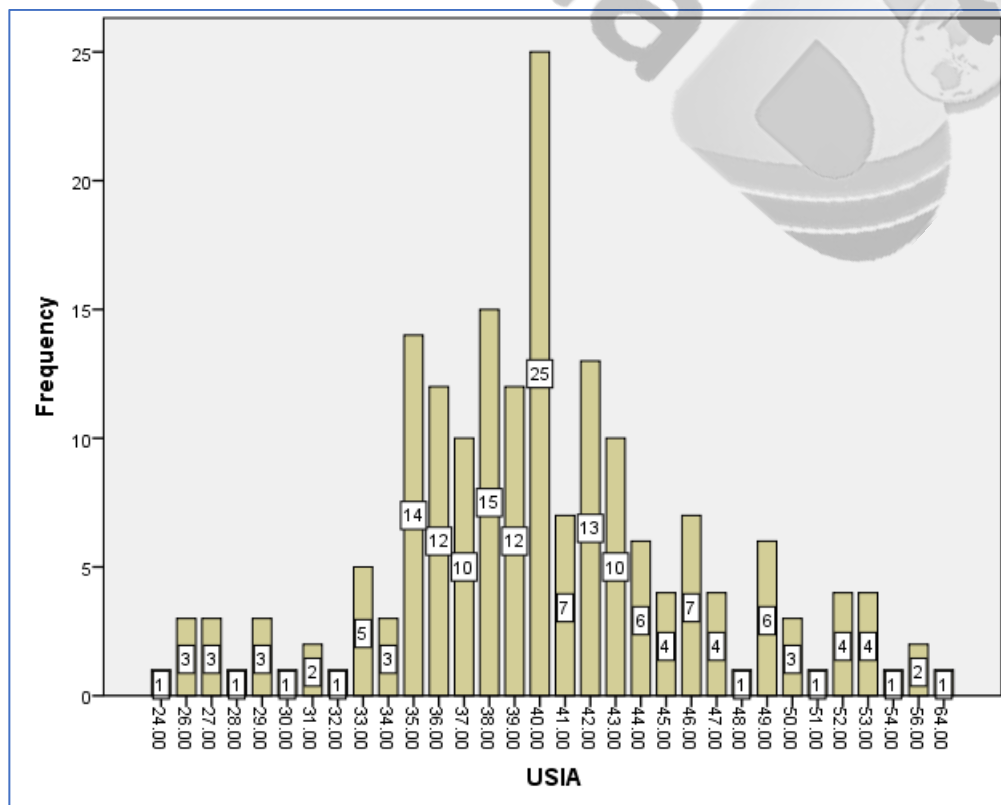
Karakteristik	Frekuensi	Persen (%)
LAKI-LAKI	105	56,8
PEREMPUAN	80	43,2
Total	185	100,0

Tabel 4.1. terlihat bahwa sebagian besar responden atau 57% berjenis kelamin laki-laki dan ada 43 persen atau 80 responden yang berjenis kelamin perempuan. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik populasi dimana pegawai yang terlibat dalam pengurusan kepangkatan di BKN Palembang relatif berimbang. Secara visual dapat dilihat seperti pada gambar 4.1.



Gambar 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan usia seperti pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2. Distribusi Responden berdasarkan Usia

Gambar 4.2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia antara 35-46 tahun. Usia terbanyak adalah 40 tahun, sedangkan usia terendah 24 tahun dan tertinggi 64 tahun. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang terambil sudah mewakili karakteristik populasi yang ada, dimana sebagian besar pegawai yang mengurus kepangkatan berusia muda.

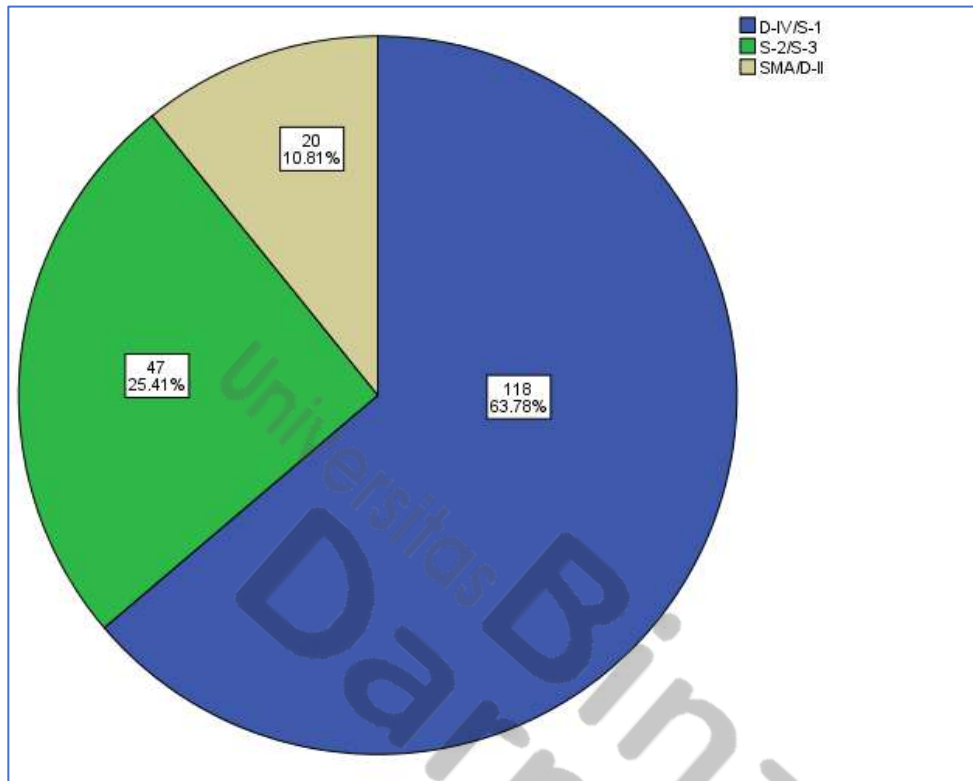
Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan terlihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi	Persen (%)
D-IV/S-1	118	63.8
S-2/S-3	47	25.4
SMA/D-II	20	10.8
Total	185	100,0

Tabel 4.2. menunjukkan bahwa sebagian besar responden (64%) memiliki tingkat pendidikan sarjana atau Sarjana Terapan (S-1/D-IV), ada 25 persen (47 responden) memiliki tingkat pendidikan pascasarjana (S2/S3) dan hanya ada 11 persen atau 20 responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA/D-II. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden relatif sudah tinggi.

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan terlihat seperti Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan

4.2. Hasil Analisis Model Persamaan Struktural (*SEM*)

4.2.1. Hasil Analisis Model Pengukuran

Analisis model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator yang digunakan untuk merepresentasikan konstruk yang dihipotesiskan. Uji validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk membangun model yang sesuai. Validitas mengacu pada sejauh mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur. Skala reliabilitas (keandalan) mengukur sejauh mana tanggapan responden konsisten dengan variabel latennya, artinya sejauh mana langkah bebas dari kesalahan acak.

Analisis model pengukuran analisis faktor konfirmatori (*CFA= Confirmatory Factor Analysis*) dilakukan untuk setiap variabel menggunakan program LISREL

8.7. Analisis CFA dilakukan untuk mengetahui apakah indikator dapat menjelaskan variabel laten. Besar kecilnya indikator dalam penjelasan variabel tersembunyi dinyatakan sebagai muatan faktor (*loading factor*). Semakin tinggi nilai *factor loading* menunjukkan bahwa indikator tersebut mengukur lebih baik apa yang seharusnya diukur atau disebut lebih valid, jika nilai *factor loading* lebih besar dari 0,5 maka indikator tersebut valid (Hair et al, 2014).

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung reliabilitas konstruk atau *Construct Reliability (CR)* dan kriteria *Average Variance Extract (AVE)* bahwa instrumen atau variabel memiliki reliabilitas yang baik jika $CR \geq 0,7$ dan $AVE \geq 0,5$. Jika nilai CR antara 0,6 – 0,7 maka reliabilitas masih dapat diterima asalkan validitas indikatornya baik (Hair, et.al, 2014).

Nilai CR dihitung dengan rumusan sebagai berikut.

$$CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum e} \quad , \quad \text{dimana } \sum e = \sum (1 - \lambda^2)$$

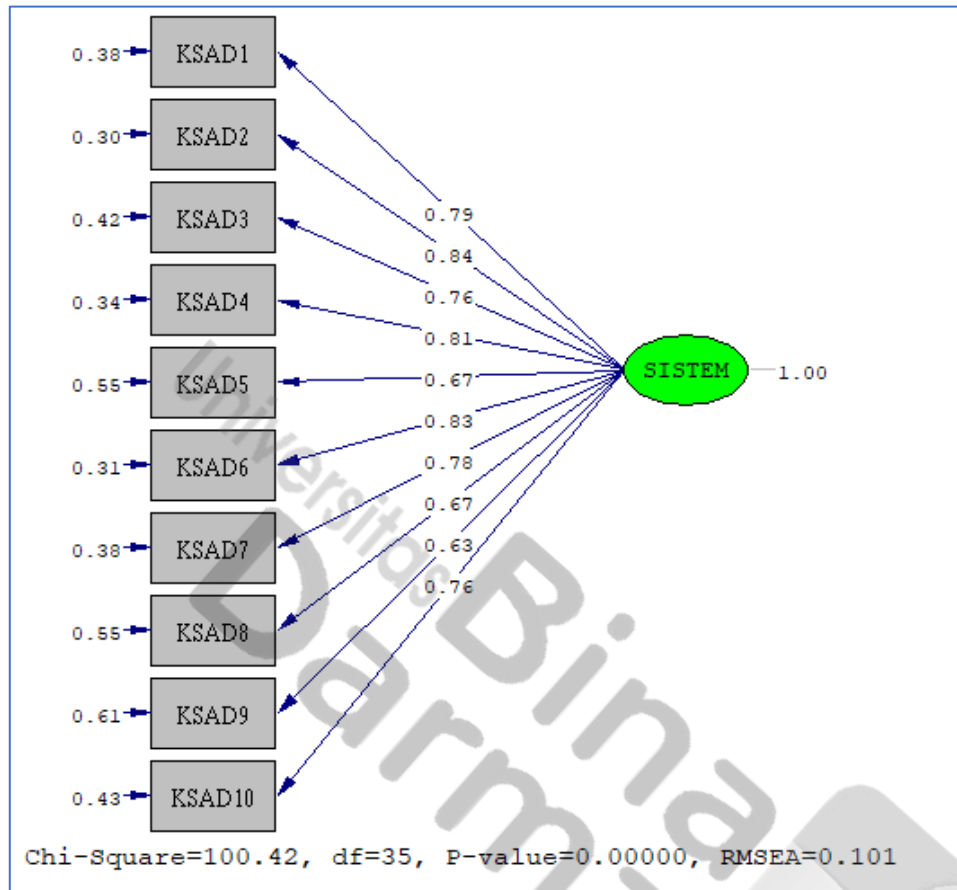
$$\text{Sedangkan } AVE = \frac{\sum \lambda^2}{\sum \lambda^2 + \sum e}$$

Model CFA akan dibentuk dalam beberapa tahap sampai mendapatkan model pengukuran CFA yang *fit*, artinya memenuhi berbagai kriteria kecocokan model, sehingga model tersebut menunjukkan valid dan reliabel.

4.2.1.1. Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kualitas Sistem

Aplikasi Docudigital

Model awal CFA untuk variable Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terdiri dari 10 indikator. Hasil pengolahan data dengan program LISREL 8.7 diperoleh nilai-nilai estimasi untuk *factor loading* seperti pada Gambar 4. 4.



Gambar 4.4. Hasil Estimasi Model CFA Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*

Berdasarkan hasil CFA variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*, nilai *factor loading* pada semua indikator lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator yang membentuk variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* adalah valid. Nilai reliabilitas variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dijelaskan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Nilai *Faktor Loading* dan Nilai Reliabilitas Model Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*

Indikator	Factor loading (λ)	Kuadrat Factor loading (λ ²)	Error (e)	Keterangan
KSAD1	0.79	0.624	0.376	Valid

KSAD2	0.84	0.706	0.294	Valid
KSAD3	0.76	0.578	0.422	Valid
KSAD4	0.81	0.656	0.344	Valid
KSAD5	0.67	0.449	0.551	Valid
KSAD6	0.83	0.689	0.311	Valid
KSAD7	0.78	0.608	0.392	Valid
KSAD8	0.67	0.449	0.551	Valid
KSAD9	0.63	0.397	0.603	Valid
KSAD10	0.76	0.578	0.422	Valid
Jumlah	7.54	5.733	4.267	
<i>Construct Reliability (CR)</i>		0,954		Reliabel
<i>Average Variance Extract (AVE)</i>		0,775		

Berdasarkan Tabel 4.3., model *CFA* asli dengan 10 indikator Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dapat dinyatakan valid karena *factor loading* (λ) dari semua indikator diatas 0,5. Reliabilitas menunjukkan bahwa 10 indikator variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dapat diandalkan karena nilai CR lebih besar dari 0,7 (CR=0,954) dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (AVE=0,775). Artinya indikator yang dirumuskan untuk mengukur variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* pada model awal adalah valid dan reliabel.

Hasil uji kecocokan dengan *Goodness of Fit* pada model Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Hasil *Goodness of Fit* (GOF) Model Awal Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*

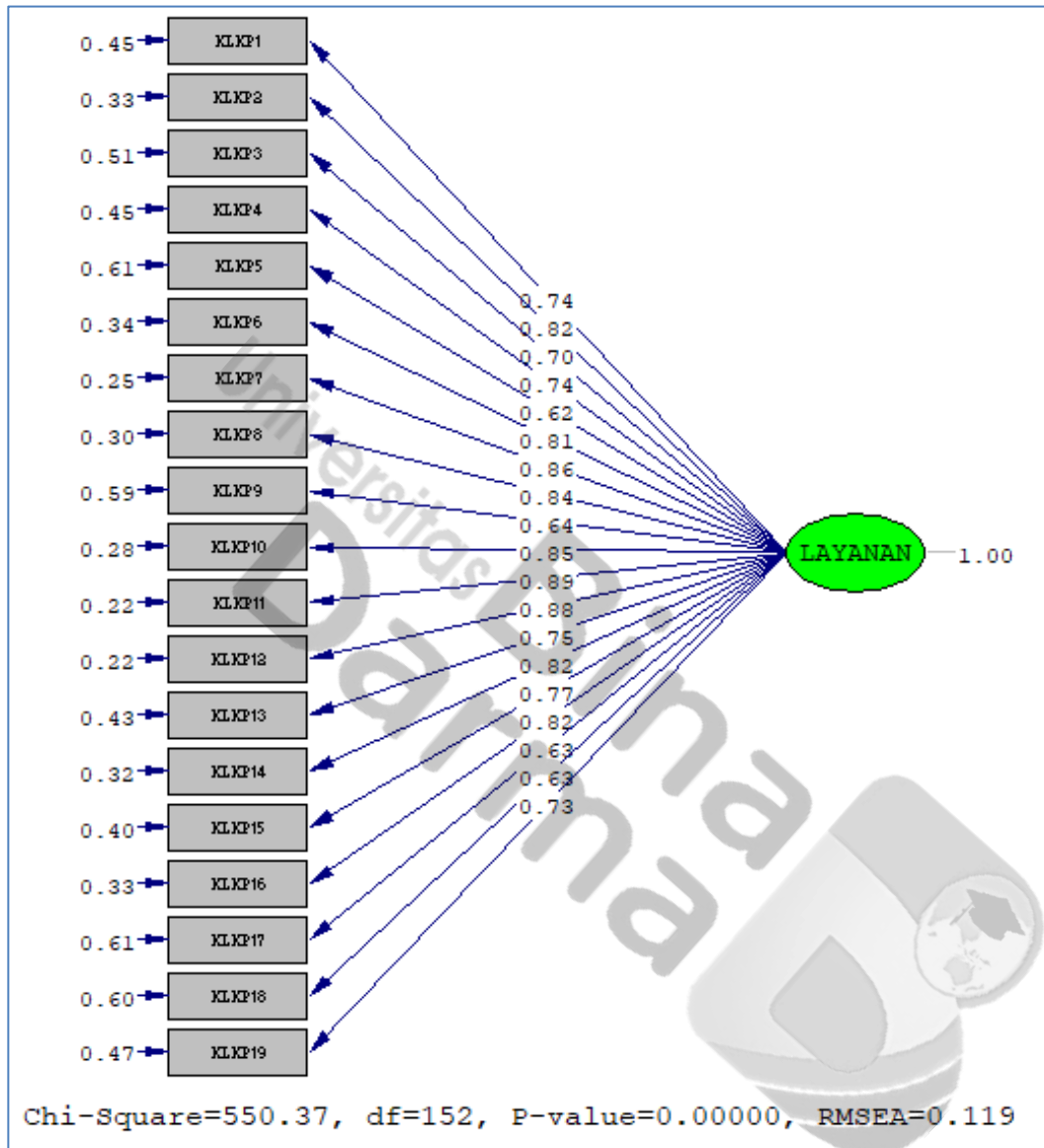
No	Kriteria	Nilai Batas	Hasil	Kesimpulan
1	X^2 -chi square, Significance probability	p -value \geq 0,05	0,094	Fit
2	GFI	> 0,90	0,98	Fit
3	AGFI	> 0,90	0,95	Fit

No	Kriteria	Nilai Batas	Hasil	Kesimpulan
4	CFI	> 0,95	1,00	Fit
5	TLI atau NFI	> 0,95	0,99	Fit
6	RMR	≤ 0,10	0,02	Fit
7	RMSEA	≤ 0,08	0,067	Fit

Tabel 4.4. diketahui model akhir CFA Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* sudah memenuhi semua kriteria statistik *goodness of fit* (GOF) seperti Chi Square, GFI, CFI, TLI, RMR dan RMSEA, sehingga model akhirnya adalah pengukuran dengan Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* sudah memenuhi kriteria model pengukuran yang baik (*fit*) dan dapat digunakan sebagai variable manifest pembangunan Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*.

4.2.1.2. Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kualitas Layanan

Model awal CFA untuk variable Kualitas Layanan terdiri dari 19 indikator. Hasil pengolahan data dengan program LISREL 8.7 diperoleh nilai-nilai estimasi untuk *factor loading* seperti pada Gambar 4. 5.



Gambar 4.5. Hasil Estimasi Model Awal CFA Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil CFA untuk variabel Kualitas Layanan diperoleh nilai *factor loading* untuk semua indikator lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pembentuk variabel Kualitas Layanan sudah valid. Nilai reliabilitas variabel Kualitas Layanan dijelaskan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Nilai *Faktor Loading* dan Nilai Reliabilitas Model Kualitas

Layanan				
Indikator	Factor loading (λ)	Kuadrat Factor loading (λ^2)	Error (e)	Keterangan
KLKP1	0.74	0.548	0.452	Valid
KLKP2	0.82	0.672	0.328	Valid
KLKP3	0.70	0.490	0.510	Valid
KLKP4	0.74	0.548	0.452	Valid
KLKP5	0.62	0.384	0.616	Valid
KLKP6	0.81	0.656	0.344	Valid
KLKP7	0.86	0.740	0.260	Valid
KLKP8	0.84	0.706	0.294	Valid
KLKP9	0.64	0.410	0.590	Valid
KLKP10	0.85	0.723	0.278	Valid
KLKP11	0.89	0.792	0.208	Valid
KLKP12	0.88	0.774	0.226	Valid
KLKP13	0.75	0.563	0.438	Valid
KLKP14	0.82	0.672	0.328	Valid
KLKP15	0.77	0.593	0.407	Valid
KLKP16	0.82	0.672	0.328	Valid
KLKP17	0.63	0.397	0.603	Valid
KLKP18	0.63	0.397	0.603	Valid
KLKP19	0.73	0.533	0.467	Valid
Jumlah	14.54	11.268	7.731	
<i>Construct Reliability (CR)</i>		0.950		Reliabel
<i>Average Variance Extract (AVE)</i>		0.761		

Berdasarkan Tabel 4.5. model awal *CFA* Kualitas Layanan dengan 19 indikator dapat dinyatakan sudah valid, hal ini dinilai karena semua indikator memiliki nilai *factor loading* (λ) diatas 0,5. Nilai reliabilitas menunjukkan bahwa

variabel Kualitas Layanan dengan 6 indikator adalah reliabel, karena nilai CR lebih besar dari 0,7 (CR=0,950) dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (AVE=0,761). Hal ini menyatakan bahwa indikator yang dirumuskan dalam model pengukuran variabel Kualitas Layanan adalah valid dan reliabel.

Hasil uji kecocokan dengan *Goodness of Fit* pada model Kualitas Layanan diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.6.

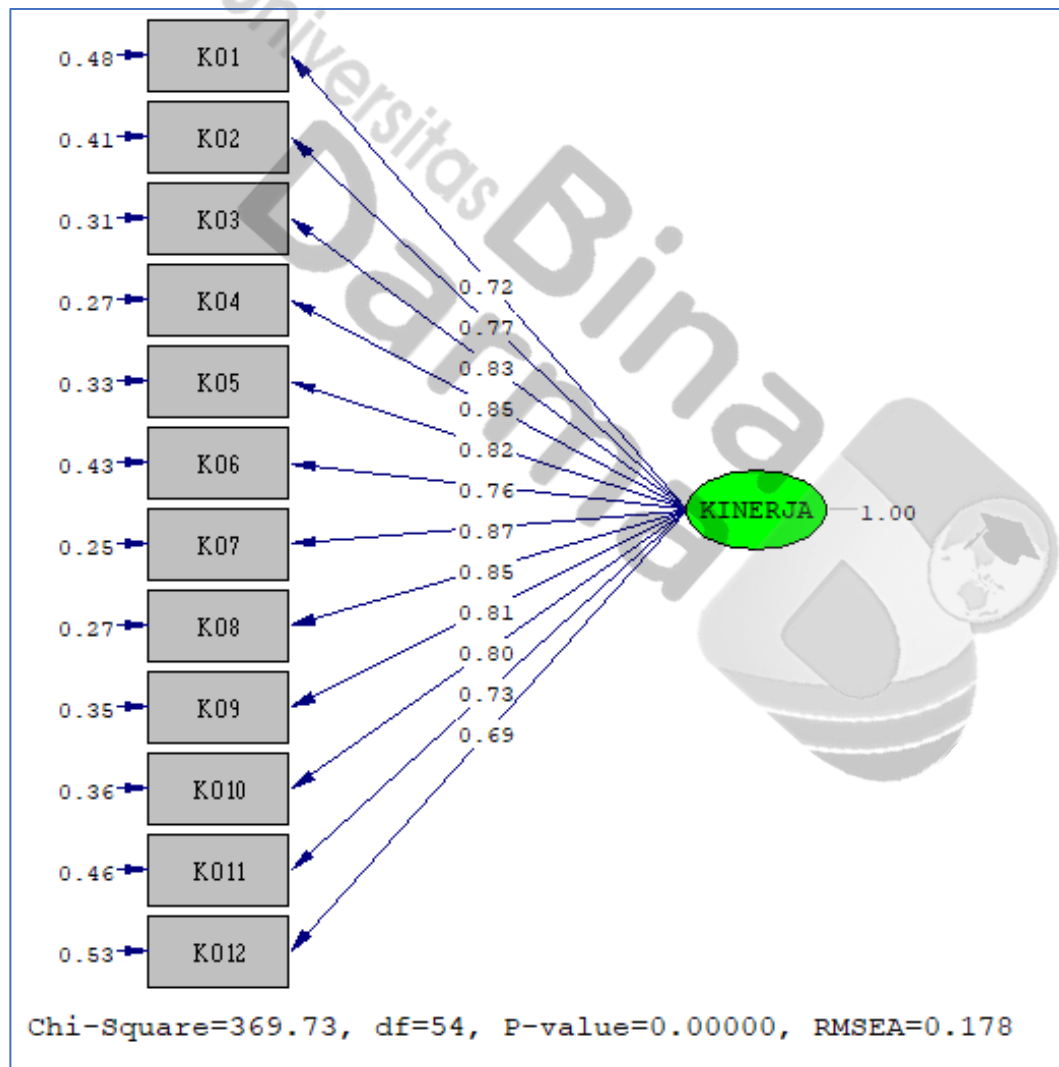
Tabel 4.6. Hasil *Goodness of Fit* (GOF) Model Kualitas Layanan

No	Kriteria	Nilai Batas	Hasil	Kesimpulan
1	X^2 chi square, Significance probability	$p\text{-value} \geq 0,05$	0,04	Tidak Fit
2	GFI	> 0,90	0,98	Fit
3	AGFI	> 0,90	0,94	Fit
4	CFI	> 0,95	1,00	Fit
5	TLI atau NFI	> 0,95	0,99	Fit
6	RMR	$\leq 0,10$	0,01	Fit
7	RMSEA	$\leq 0,08$	0,07	Fit

Tabel 4.6. diketahui bahwa model akhir CFA Kualitas Layanan yang terbentuk sudah memenuhi beberapa kriteria statistik *goodness of fit* (GOF) seperti GFI, AGFI, CFI, TLI, RMR dan RMSEA, sehingga model akhir pengukuran Kualitas Layanan sudah memenuhi kriteria model pengukuran yang baik (*fit*) dan dapat dijadikan sebagai manifest bagi variabel konstruk Kualitas Layanan.

4.2.1.3. Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kinerja Organisasi BKN

Model awal CFA untuk variable Kinerja Organisasi BKN Palembang terdiri dari 12 indikator. Hasil pengolahan data dengan program LISREL 8.7 diperoleh nilai-nilai estimasi untuk *factor loading* seperti pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6. Hasil Estimasi Model CFA Kinerja Organisasi BKN

Berdasarkan hasil CFA untuk variabel Kinerja Organisasi BKN diperoleh nilai *factor loading* untuk semua indikator lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukkan

bahwa semua indikator pembentuk variabel Kinerja Organisasi BKN sudah valid.

Nilai reliabilitas variabel Kinerja Organisasi BKN dijelaskan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Nilai *Faktor Loading* dan Nilai Reliabilitas Variabel Kinerja Organisasi BKN

Indikator	Factor loading (λ)	Kuadrat Factor loading (λ^2)	Error (e)	Keterangan
KO1	0.72	0.518	0.482	Valid
KO2	0.77	0.593	0.407	Valid
KO3	0.83	0.689	0.311	Valid
KO4	0.85	0.723	0.278	Valid
KO5	0.82	0.672	0.328	Valid
KO6	0.76	0.578	0.422	Valid
KO7	0.87	0.757	0.243	Valid
KO8	0.85	0.723	0.278	Valid
KO9	0.81	0.656	0.344	Valid
KO10	0.80	0.640	0.360	Valid
KO11	0.73	0.533	0.467	Valid
KO12	0.69	0.476	0.524	Valid
KO1	0.72	0.518	0.482	Valid
KO2	0.77	0.593	0.407	Valid
Jumlah	9.50	7.557	4.443	
<i>Construct Reliability (CR)</i>		0.916		Reliabel
<i>Average Variance Extract (AVE)</i>		0.646		

Berdasarkan Tabel 4.7. model *CFA* Kinerja Organisasi BKN Kantor Regional VII Palembang dengan 12 indikator dapat dinyatakan valid karena koefisien *factor loading* (λ) dari seluruh indikator diatas 0,5. Reliabilitas menunjukkan bahwa 5 (lima) indikator variabel Kinerja Organisasi BKN Palembang dapat diandalkan

karena nilai CR lebih besar dari 0,7 (CR=0,95) dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (AVE=0,65). Artinya indikator-indikator yang dirumuskan dalam model pengukuran variabel Kinerja Organisasi BKN Palembang telah valid dan reliabel.

Hasil uji kecocokan *Goodness of Fit* pada model Kinerja Organisasi BKN Palembang ditunjukkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Hasil *Goodness of Fit* (GOF) Model Kinerja Organisasi BKN

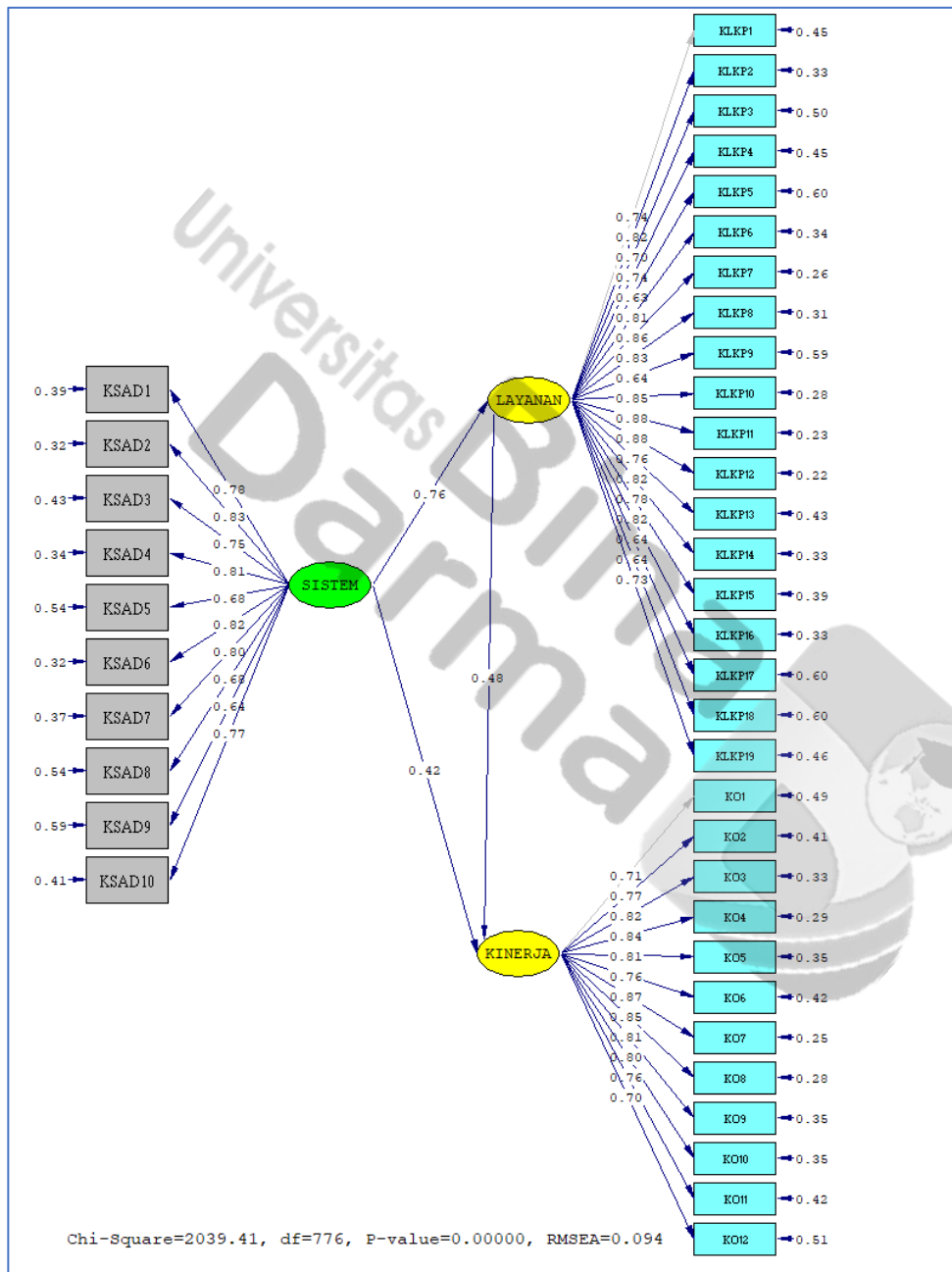
No	Kriteria	Nilai Batas	Hasil	Kesimpulan
1	X^2 -chi square, Significance probability	$p\text{-value} \geq 0,05$	0,44	Fit
2	GFI	> 0,90	0,99	Fit
3	AGFI	> 0,90	0,97	Fit
4	CFI	> 0,95	1,00	Fit
5	TLI atau NFI	> 0,95	1,00	Fit
6	RMR	$\leq 0,10$	0,01	Fit
7	RMSEA	$\leq 0,08$	0,00	Fit

Tabel 4.8. diketahui bahwa model akhir CFA Kinerja Kinerja Organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang yang terbentuk sudah memenuhi beberapa kriteria statistik *goodness of fit* (GOF) seperti Chi Square, GFI, AGFI, CFI, TLI, RMR dan RMSEA, sehingga model akhir pengukuran Kinerja Organisasi BKN Kantor Regional VII Palembang sudah memenuhi kriteria model pengukuran yang baik (*fit*) dan dapat dijadikan sebagai manifest bagi variabel konstruk Kinerja Organisasi BKN Kantor Regional VII Palembang.

4.2.2. Hasil Analisis Model Struktural pada *Full Model*

Setelah dilakukan analisis faktor konfirmatori (CFA) terhadap masing-masing variabel, selanjutnya dilakukan analisis terhadap *full model* untuk model

struktural. Hasil pendugaan untuk analisis full model struktural ditampilkan pada Gambar 4.7.

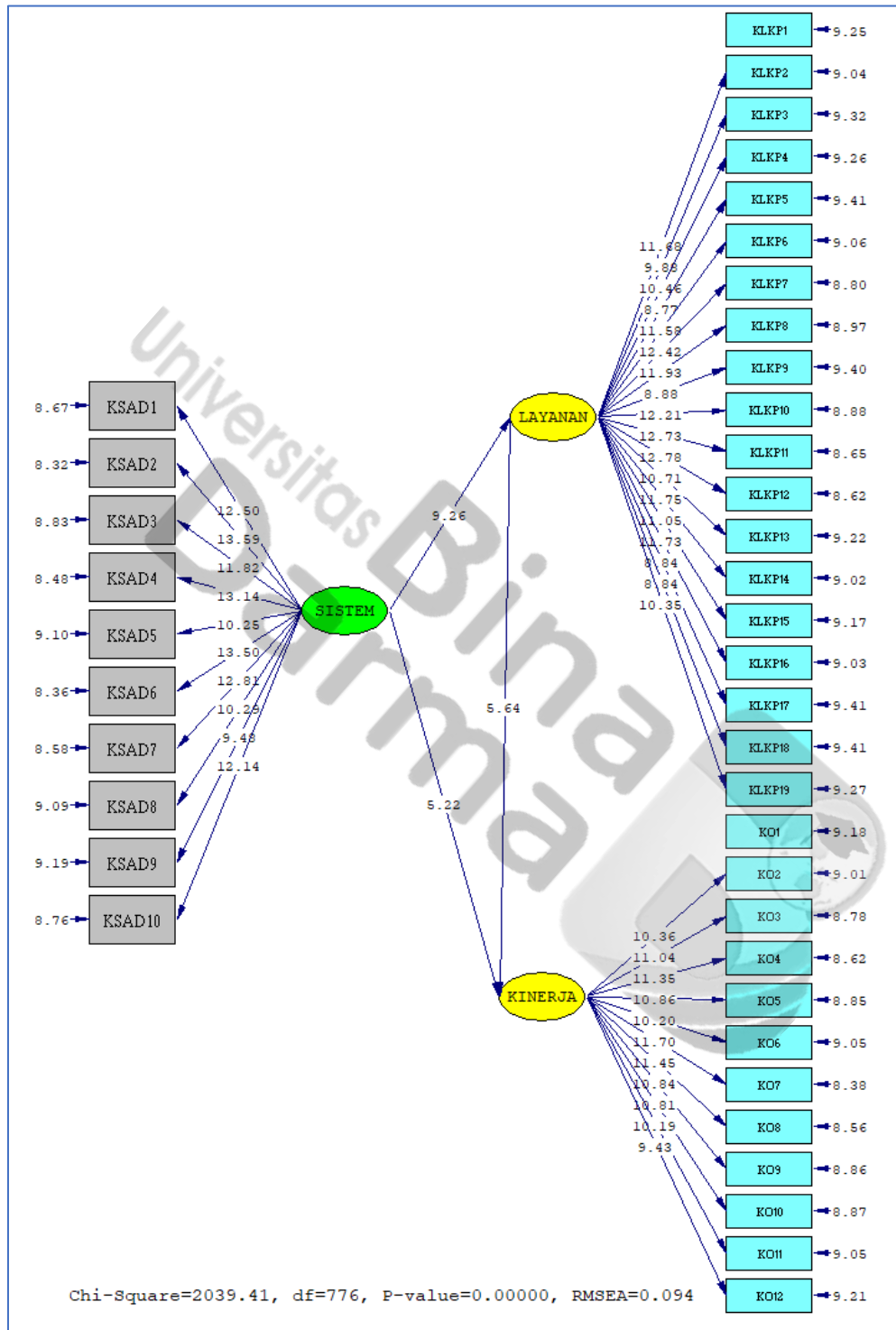


Gambar 4.7. Hasil Pendugaan Full Model.

Gambar 4.7. menunjukkan besaran nilai-nilai parameter pada hubungan antar variabel laten yang ada serta besaran nilai-nilai *loading factor* masing-masing

indikator pembentuk variabel laten. Dilihat dari nilai-nilai parameter yang ada terlihat bahwa hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen semuanya bersifat positif. Gambar tersebut juga menunjukkan besarnya pengaruh secara langsung dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Terdapat pengaruh positif sebesar 0,76 antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat pada BKN Palembang. Terdapat pengaruh positif sebesar 0,42 antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap kinerja organisasi BKN Palembang. Terdapat pengaruh positif sebesar 0,48 antara kualitas layanan kenaikan pangkat terhadap kinerja organisasi BKN Palembang.

Hasil pengujian secara keseluruhan untuk analisis full model ditampilkan pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8. Hasil Pengujian Full Model.

Gambar 4.15 merupakan hasil pengujian untuk model pengukuran dan model struktural. Semua parameter diuji dengan statistik uji t dimana pengujian signifikan jika nilai t yang diperoleh lebih dari 1,96, dan sebaliknya jika nilai t-hitung yang

diperoleh lebih kecil dari 1,96 maka parameter tersebut tidak signifikan secara statistic. Gambar 4.17. menunjukkan bahwa semua indikator pembentuk variabel laten adalah signifikan, karena diperoleh nilai t lebih besar dari 1,96, sedangkan hasil pengujian untuk model struktural, yaitu hubungan antar variabel dari variabel eksogen terhadap endogen dapat dijelaskan seperti pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Hasil Pengujian Hubungan Antar Variabel Laten.

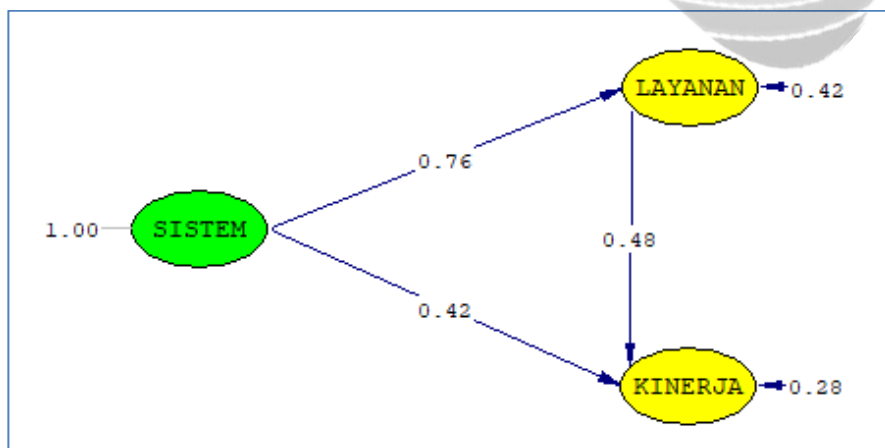
Variabel Endogen		Variabel Eksogen/ Endogen	Estimate	S.E.	t-Value	Ket.	R ²
Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat	<-- -	Kualitas Sistem Aplikasi <i>Docudigital</i>	0,76	0,08	9,26	Signifikan	0,58
Kinerja Organisasi BKN Palembang	<-- -	Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat	0,48	0,09	5,64	Signifikan	0,72
Kinerja Organisasi BKN Palembang	<-- -	Kualitas Sistem Aplikasi <i>Docudigital</i>	0,42	0,08	5,22	Signifikan	

Berdasarkan Tabel 4.9. terlihat bahwa dari 3 (tiga) hipotesis yang diajukan, semuanya diterima (signifikan). Berikut penjelasan masing-masing hipotesis:

1. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat BKN Palembang sebesar 0,76 dengan nilai-t sebesar 9,26 dan secara statistik signifikan karena nilai-t lebih besar dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa jika Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* meningkat, maka Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat BKN Palembang juga akan lebih baik.

2. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat terhadap Kinerja organisasi BKN Palembang sebesar 0,48 dengan nilai-t sebesar 5,64. Secara statistik dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat terhadap Kinerja organisasi BKN Palembang karena nilai-t lebih besar dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat, maka Kinerja organisasi BKN Palembang juga semakin baik.
3. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja organisasi BKN Palembang sebesar 0,42 dengan nilai-t sebesar 5,22. Secara statistik dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja organisasi BKN Palembang karena nilai-t lebih besar dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*, maka Kinerja organisasi BKN Palembang juga semakin baik.

Model struktural temuan penelitian ini seperti pada Gambar 4.9 berikut.



Gambar 4.9. Full Model Struktural Variabel Laten

Gambar 4.9 menunjukkan hubungan antar variabel laten dan nilai-nilai pengaruh langsung dari satu variabel ke variabel lainnya. Berdasarkan gambar

tersebut terlihat bahwa kinerja organisasi BKN Palembang ditentukan oleh kualitas layanan kenaikan pangkat dan kualitas sistem aplikasi *Docudigital*. Kualitas sistem aplikasi *Docudigital* berdampak pada kualitas layanan dan kinerja organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, artinya bahwa kualitas layanan kenaikan pangkat dapat menjadi variabel intervening yang baik bagi hubungan antara kualitas sistem dengan kinerja organisasi BKN Palembang.

Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan kebutuhan masyarakat yang dinamis, pemerintah perlu segera meresponnya. Modernisasi pelayanan publik dengan bantuan layanan elektronik menjadi tujuan pemerintah untuk memangkas birokrasi dan mempercepat pelayanan publik. Menurut Rowley (Taufiqurokhman, 2014:231) Layanan elektronik merupakan tindakan, transaksi atau presentasi, yang penyampaiannya dimediasi oleh teknologi. Layanan elektronik terdiri dari tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran layanan dengan teknologi. Internet adalah saluran terpenting untuk layanan elektronik.

Menurut Giovanni dkk. (2016) layanan elektronik (*e-services*) memiliki dua area aplikasi yang dominan, yaitu: 1. Perdagangan elektronik (*e-commerce*) adalah layanan elektronik yang disediakan oleh organisasi swasta atau non-pemerintah. 2. *E-government* adalah layanan elektronik yang disediakan oleh negara untuk badan hukum berdasarkan hukum publik atau privat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zahir Osman dan Ilham Sentosa (2013) bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap daerah wisata di Malaysia. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa kepuasan merupakan mediasi antara hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan.

4.2.3. Hasil Analisis Efek Intervening

Suatu variabel antara disebut proksi sempurna jika setelah ditambahkan variabel antara, pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang semula signifikan menjadi tidak signifikan, yaitu pengaruh langsung variabel eksogen tidak signifikan, tetapi pengaruh tidak langsungnya signifikan. Suatu variabel mediasi dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial jika setelah penambahan variabel mediasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen tetap signifikan, tetapi nilai signifikansinya menurun dan tidak menjadi nol (Kenny, 2008; Preacher and Hayes, 2004, 2008).

Besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total masing-masing hubungan variabel terlihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Tiap Hubungan

No	Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui:	Pengaruh Total
			KLKP	
2	KSAD --> KLKP	0.76		0.76
3	KLKP --> KO	0.48		0.48
4	KSAD --> KO	0.42	0.37	0.79

Keterangan: KSAD = Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*
KLKP = Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat
KO = Kinerja Organisasi BKN Palembang

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan besaran pengaruh langsung dan tidak langsung. Tabel tersebut juga terlihat besarnya pengaruh total masing-masing variabel dengan variabel lainnya. Apakah Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat menjadi intervening antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* (ED) dengan Kinerja Kinerja Organisasi BKN Palembang? Hasil analisis model SEM diperoleh

hasil pendugaan dan hasil pengujian untuk pengaruh langsung dan tidak langsung dari Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja Organisasi BKN Palembang melalui Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat. Besarnya pengaruh langsung Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja Organisasi BKN Palembang sebesar 0,42 dan signifikan. Besarnya pengaruh tidak langsung Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja Organisasi BKN Palembang melalui Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat sebesar 0,37. Sehingga Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat merupakan variabel intervening parsial bagi hubungan antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dengan Kinerja Organisasi BKN Palembang karena besarnya pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsungnya.

Implikasi manajerial dari penelitian ini bahwa untuk meningkatkan kinerja organisasi perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan, dimana kualitas layanan akan dapat tercipta melalui kualitas sistem yang baik. Kecepatan dan ketepatan sistem serta kemudahan menjadi kunci kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Melalui kualitas layanan akan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Era transformasi digital sekarang ini dituntut berbagai layanan harus menggunakan digitalisasi. Kunci utama digitalisasi dalam suatu layanan adalah kemudahan, keakuratan dan kecepatan. *Docudigital* menjadi solusi sebagai sistem layanan yang mampu meningkatkan kualitas layanan dalam kenaikan pangkat PNS pada BKD Kota Palembang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulkan sebagai berikut.

1. Dari hasil penelitian deskriptif yang menggambarkan persepsi responden terhadap masing-masing variabel dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Persepsi responden terhadap variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* pada Kantor Regional VII BKN Palembang relatif cukup baik.
 - b. Persepsi responden terhadap variabel Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat pada Kantor Regional VII BKN Palembang relatif cukup.
 - c. Persepsi responden terhadap variabel Kinerja Organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang relatif cukup.
2. Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* berdampak positif terhadap Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat pada Kantor Regional VII BKN Palembang. Artinya bahwa semakin baik Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*, maka Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat pada Kantor Regional VII BKN Palembang semakin baik.
3. Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang. Artinya bahwa semakin baik Kualitas Layanan kenaikan pangkat, maka Kinerja Organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang juga semakin baik.
4. Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang. Artinya bahwa semakin baik Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*, maka Kinerja Organisasi Kantor Regional VII BKN Palembang juga akan semakin baik.

5.1.Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diperlukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Perlu dilakukan peningkatan kualitas sistem Docudigital dalam hal fleksibilitas sistem, kecanggihan sistem, dan kemudahan penggunaan.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan kenaikan pangkat dalam hal kecepatan dan juga ketepatan, karena masih adanya keluhan keterlambatan.
3. Perlu adanya peningkatan kompetensi pegawai melalui pendidikan yang dimiliki oleh pegawai dilingkungan BKN Palembang.
4. Memperbanyak wawasan pengelola kepegawaian melalui sosialisasi dan diklat mengenai aturan dan sistem yang dipergunakan dalam layanan kenaikan pangkat khususnya dan kepegawaian umumnya.
5. Keterbatasan penelitian ini adalah murni menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga untuk peneliti yang akan datang bisa melakukan penelitian ini dengan menambahkan penelitian kualitatif atau adanya wawancara mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Amhas, M., 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*..3(1):136-149
- Gorla, N., et. al., *Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. Journal of Strategic Information Systems* 19 (2010): 207-228
- Hariandja, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Grasindo
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia, 2009. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Nautami, D.T., dan Wahid, F., 2019. Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak. Prosiding Seminar Nasional Geotik 2019. ISSN:2580-8796
- Pemerintah Indonesia, 2014. *Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia, 2002. *Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2002 tentang pengelompokan jenis pelayanan publik kegiatan pelayanan publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pemerintah Indonesia, 2003. *Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pemerintah Indonesia, 2004. *Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 tentang kegiatan pelayanan publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Putra, DSH., dan Siswanto, M., 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN Tahun 2016, ISBN : 978-602-14917-3-7
- Rivai Dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Septa, F., Yudhana, A., dan Fadlil, A., 2019. Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 02:157-164

Shanshan, S., 2014. *Assessment of E-government Service Quality under User Satisfaction Orientation: The Establishment of E-GovQual Model*. *Asian Journal of Business Management* 6(2): 111-117

Sudarmanto, SIP, Msi (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung : Alfabeta

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group



ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA: KAJIAN SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL

Muji Gunarto*¹

(mgunarto@binadarma.ac.id)

Helpina²

(ega@gmail.com)

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Darma, INDONESIA

Abstrak

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 sistem Docudigital terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dan dampaknya pada kinerja organisasi Badan Kepegawaian Negara (BKN) di Kota Palembang. Survey telah dilakukan terhadap 185 orang responden yang tersebar pada masing-masing instansi/lembaga/kantor yang ada pada wilayah kerja BKN Kota Palembang. Teknik analisis dilakukan dengan pendekatan model persamaan struktural (SEM) dengan bantuan paket program LISREL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* berdampak positif terhadap Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat pada BKN Kota Palembang. Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja organisasi BKN Kota Palembang. Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang. Kinerja organisasi BKN Kota Palembang perlu meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan sistem aplikasi yang digunakan dengan mengedepankan akurasi, kecepatan dan kemudahan.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem; Kualitas pelayanan; Kinerja Organisasi; BKN.*

Abstract

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 of 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 City. The survey has been carried out on 185 respondents spread across each agency/institution/office in the work area of BKN Palembang City. 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 show that the quality of the Docudigital Application System has a positive impact on the Quality of Service Promotion at BKN Palembang City. Service Quality Promotion has a positive and significant effect on the organizational performance of BKN Palembang City. The quality of the Docudigital Application System has a positive and significant effect on the Organizational Performance of the Palembang City BKN. The organizational performance of BKN Palembang City needs to improve service quality through improving the application system used by prioritizing accuracy, speed and convenience.

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

PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuannya, pengalaman atau kematangan dan sikap serta nilai-nilai yang dimilikinya (Raharjo M. Dawam, 2012). Menurut Wirawan (2015), kualitas SDM merupakan perpaduan antara kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik (kemampuan bekerja, berpikir, mental, dan keterampilan-keterampilan lainnya) yang dimiliki oleh seseorang individu sehingga mereka mampu untuk bekerja, berkreasi, berpotensi di dalam organisasi.

Aparatur Sipil Negara menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014, dalam menjalankan salah satu tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik, berdasarkan pasal 11 dan pasal 23 perlu diatur sebuah sistem pelayanan publik yang mampu mendukung dalam memberikan pelayanan publik. Namun, tidak hanya sistem pelayanan publik yang baik saja tetapi dibutuhkan juga profesionalisme dari ASN yang kemudian tercermin dalam pelaksanaan pelayanan publik di masyarakat. Pelayanan Kepegawaian merupakan pelayanan publik (publik dalam artian PNS tersebut adalah penerima manfaat layanan). Pada era industri 4.0, dimana hampir seluruh pelayanan publik pada pemerintahan telah berbasis elektronik (*e-government*), yang memiliki konsep elektronik dan *digitalize* guna mencapai target kinerja organisasi.

Salah satu jenis pelayanan kepegawaian adalah Layanan Kenaikan Pangkat. Pelayanan Kenaikan Pangkat dilakukan dengan cara menginput usulan kenaikan pangkat pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dan kelengkapan berkas disampaikan ke BKN dalam bentuk fisik. Sesuai dengan kemajuan teknologi dan mendukung pelayanan yang semakin cepat, tepat dan efisien maka di bangunlah sebuah sistem kelengkapan berkas digital yang akan digunakan oleh stake holder pengguna layanan kepegawaian yang biasanya dalam bentuk fisik namun dengan sistem yang baru ini dapat dikirimkan secara digital sehingga mempercepat proses pengiriman berkas, mengurangi kehilangan berkas dan menghemat biaya dalam pengiriman dokumen kepegawaian juga mendukung program pemerintah dalam mengurangi penggunaan kertas (*paperless*) Sistem kelengkapan berkas digital tersebut dinamakan *Docudigital*.

Docudigital merupakan sistem yang baru dikembangkan dimana tadinya dalam bentuk fisik sekarang berubah menjadi berkas digital dan juga dibangun berdasarkan kebutuhan lingkungan pada masa pandemi COVID-19, untuk mengurangi kontak fisik selama proses pelayanan, baik terhadap subjek juga terhadap objek layanan. Sistem *Docudigital* memiliki beberapa keunggulan yakni: mempercepat proses administrasi (dari dokumen berupa berkas fisik menjadi berkas digital), mempercepat proses verifikasi, mengurangi biaya, memudahkan dalam proses monitoring dan meminimalisir kendala non-teknis lainnya. Dengan adanya sistem *Docudigital* **di harapkan** dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam hal ini adalah kinerja unit Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian dalam pelayanan kenaikan pangkat di lingkungan wilayah kerja Kantor Regional VII BKN Palembang.

Adanya sistem *Docudigital*, diharapkan Layanan Kenaikan Pangkat dapat mengalami peningkatan dan mampu mengurangi masalah-masalah yang kerap terjadi dalam proses kenaikan pangkat. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang dampak kualitas layanan kenaikan pangkat dan dampaknya pada kinerja organisasi BKN Kota Palembang yang dipengaruhi oleh adanya sistem *Docudigital*. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji bagaimana pengaruh kualitas sistem *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat dan kinerja organisasi BKN di Kota Palembang.

TELAAH LITERATUR

Kualitas Sistem *Docudigital*

Kualitas sistem mewakili kualitas pemrosesan sistem informasi itu sendiri, yang mencakup perangkat lunak dan komponen data, dan ini adalah ukuran sejauh mana sistem secara teknis dinyatakan sehat. Seddon (1997) mencatat bahwa "kualitas sistem berkaitan dengan apakah ada bug dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, dan terkadang kualitas dan pemeliharaan kode program". Kualitas sistem diukur dengan atribut seperti: kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, kualitas data, fleksibilitas, dan integrasi (DeLone dan McLean, 2003). Instrumen komprehensif untuk kualitas sistem dikembangkan dan divalidasi dalam sembilan atribut yaitu: kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, kebutuhan pengguna, fitur sistem, akurasi sistem, fleksibilitas, kecanggihan, integrasi, dan kustomisasi (Sedera dan Gable:2004).

Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan kebutuhan masyarakat yang dinamis, pemerintah perlu segera meresponnya. Modernisasi pelayanan publik dengan bantuan layanan elektronik menjadi tujuan pemerintah untuk memangkas birokrasi dan mempercepat pelayanan publik. Layanan elektronik merupakan tindakan, transaksi atau presentasi, yang penyampaiannya dimediasi oleh teknologi. Layanan elektronik terdiri dari tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan, dan saluran layanan dengan teknologi (Taufiqurokhman, 2014). Internet adalah saluran terpenting untuk layanan elektronik. Menurut Giovanni dkk. (2016) layanan elektronik (*e-services*) memiliki dua area aplikasi yang dominan, yaitu: 1) Perdagangan elektronik (*e-commerce*) adalah layanan elektronik yang disediakan oleh organisasi swasta atau non-pemerintah; 2) *E-government* adalah layanan elektronik yang disediakan oleh negara untuk badan hukum berdasarkan hukum publik atau privat. *eGovernance* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja organisasi sektor publik (Ataloglou et al., 2009).

Menurut Al Gore dan Tony Blair (Indrayani, 2020), manfaat dari *e-Government* yaitu: 1) Memperbaiki efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri); 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.; 3) Memberikan kesempatan bagi pemerintah

untuk menaikkan sumber pendapatan yang baru melalui interaksi dengan para pihak berkepentingan; 4) Memberdayakan masyarakat serta pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah. *Docudigital* adalah suatu aplikasi *e-government* berbentuk *electronic services*, pelayanan jasa berbasis elektronik yang dalam penggunaan dan pemanfaatannya diberikan kepada instansi pengelola kepegawaian (BKN, K/L dan BKD / BKPSDM / BKPP), sesuai dengan *authorize* yang telah diusulkan sebagai bentuk wewenang dan tanggung jawab pada setiap pengguna (*user*).

Kualitas layanan

Menurut Ibrahim (20082), kualitas pelayanan publik adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan, dimana penilaian kualitas ditentukan dalam konteks penyelenggaraan layanan publik tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono (2002), karakteristik atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah: (1) ketepatan waktu pengiriman, termasuk waktu tunggu dan pemrosesan; (2) akurasi Layanan, termasuk akurasi; (3) sopan santun dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan memperoleh layanan seperti jumlah petugas yang bertugas dan jumlah layanan pendukung seperti komputer; (5) kemudahan menerima pelayanan terkait lokasi, ruang tugas, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Fitur lain yang mendukung pelayanan, seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Layanan publik yang disediakan melalui *e-government* berbeda dari layanan publik tradisional dalam kekurangan staf, mereka dilakukan secara virtual dan layanan disediakan oleh pelanggan secara mandiri (*self-service*). Beberapa penelitian menerapkan model kualitas layanan elektronik. E-ServQual (Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra 2005) adalah model penilaian kualitas layanan elektronik komprehensif yang dikembangkan menggunakan metode Servqual. Zeithamlin et al. Menurut (Karim, Rohayati dan Hendriyadi 2020), E-service quality memiliki lima dimensi yaitu: 1) Keamanan. Keamanan yang dirasakan atas data dan transaksi pribadi saat menggunakan aplikasi layanan; 2) Komunikasi. Kelancaran komunikasi antara organisasi dan pengguna melalui aplikasi layanan; 3) Keandalan. Kebenaran dan keakuratan informasi yang diberikan melalui Aplikasi Layanan; 4) Kewajiban. kecepatan dan daya tanggap layanan yang disediakan organisasi kepada pengguna melalui aplikasi layanan; dan 5) Pengiriman. Prosedur untuk mengkomunikasikan informasi dari organisasi kepada pengguna.

Adanya menu Helpdesk (bantuan) pada aplikasi *Docudigital*, pengguna yang merupakan pengelola kepegawaian baik pada Kantor Regional VII BKN Palembang dan stakeholder (BKD/BKPSDM/BKPP), dengan menggunakan model E-GovQual dirasa sangat tepat dalam mengukur kualitas pelayanan Aplikasi *Docudigital* yang akan Peneliti laksanakan di Kantor Regional VII BKN Palembang.

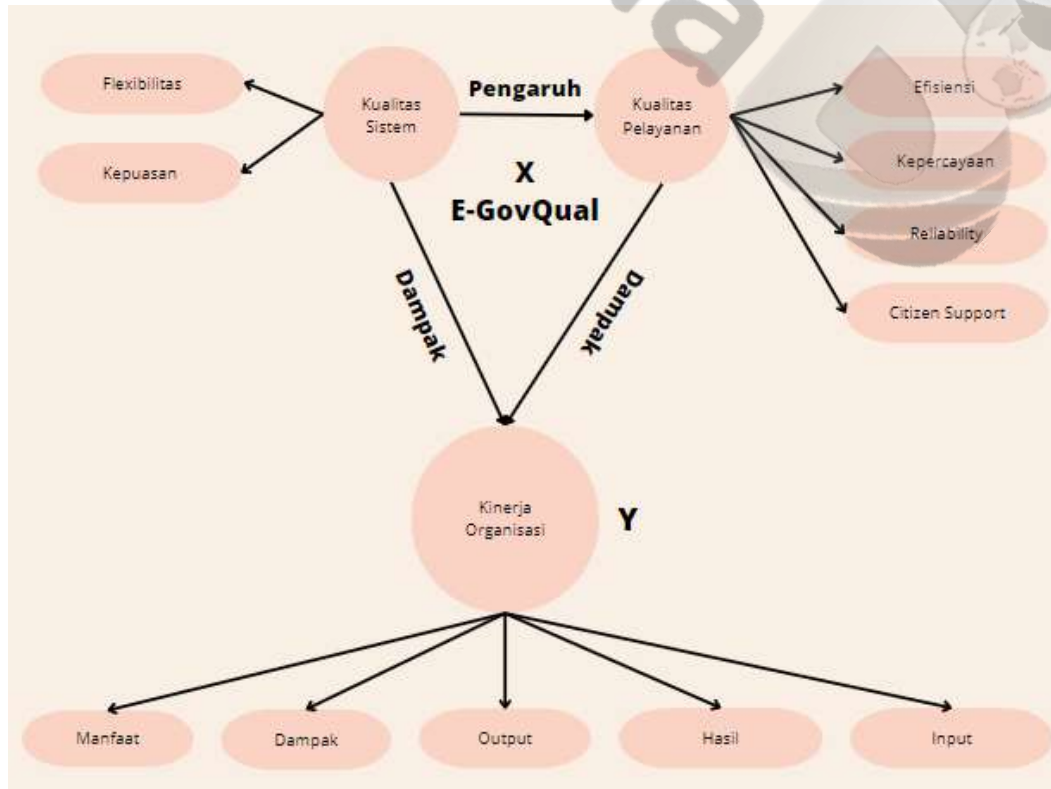
Kinerja Organisasi

Kinerja adalah hasil kerja seorang pegawai selama kurun waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar, tujuan atau kriteria yang ditetapkan dan disepakati sebelumnya. Mangkunegara (2000) mengatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang berkualitas dan kuantitatif yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Hasibuan (2005) menjelaskan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dengan menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan tepat waktu.

Handoko (2000) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan. Kegiatan ini dapat meningkatkan keputusan perekrutan dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang kinerja pekerjaan mereka. Menurut Hasibuan (2005) penilaian kinerja adalah evaluasi hasil kerja aktual terhadap standar kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh setiap karyawan. Berdasarkan pendapat di atas, penilaian kinerja adalah suatu proses dimana manajemen perusahaan secara sistematis mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

Kerangka Berfikir

Ada tiga variabel dalam penelitian, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Organisasi dengan kerangka pikir seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey yaitu mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner dan observasi sebagai alat pengumpulan data utamanya. Penelitian ini dirancang untuk memahami atau menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel. Unit analisis penelitian ini adalah pelayanan kepegawaian (kenaikan pangkat) instansi pada Kantor Regional VII BKN Palembang, adapun objek penelitian yaitu kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dan kualitas pelayanan kenaikan pangkat. Penelitian ini telah melibatkan berbagai institusi yang ada pada Kantor Regional VII BKN Palembang yang tersebar di 4 Provinsi, yaitu Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu dan Kepulauan Bangka Belitung. Sampel penelitian ini adalah 185 orang responden. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak *LISREL* untuk menganalisis data yang berjalan di komputer. Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis variabel yang dapat menguji model pengukuran dan model struktural secara bersamaan. Model pengukuran digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Model struktural digunakan untuk menguji kausalitas hubungan antar variabel.

HASIL PENELITIAN

Hasil Analisis Model Pengukuran

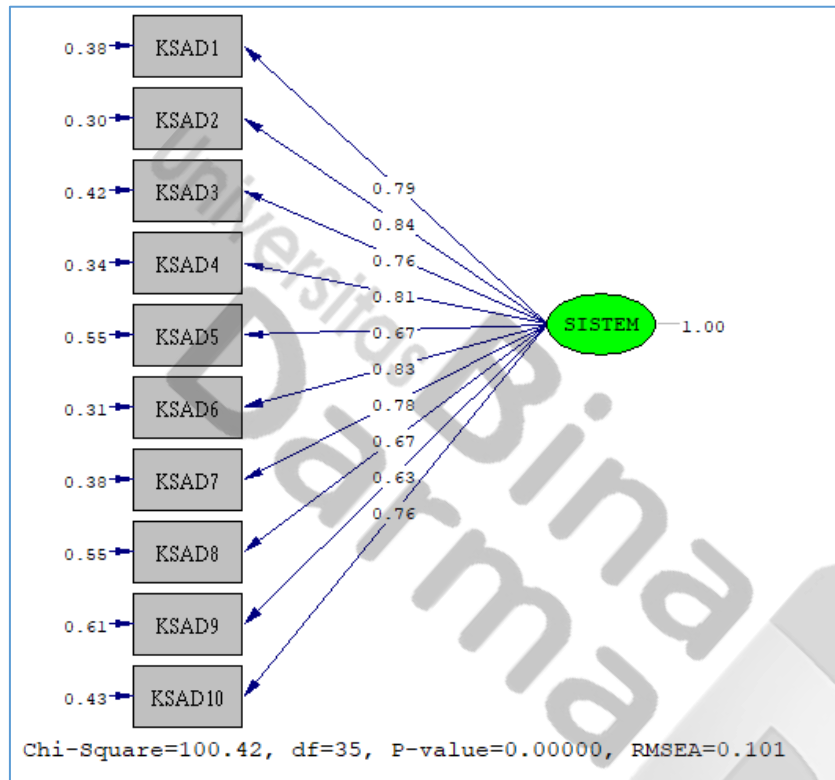
Analisis model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari indikator yang digunakan untuk merepresentasikan konstruk yang dihipotesiskan. Tujuan uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan untuk membangun model yang fit. Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana skala yang digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur. Skala reliabilitas (keandalan) mengukur **sejauh mana** konsistensi jawaban dari responden pada variabel laten tersebut, artinya sejauh mana langkah-langkah tersebut bebas dari kesalahan acak.

Analisis model pengukuran pada masing-masing variabel dilakukan dengan analisis faktor konfirmatori (*CFA= Confirmatory Factor Analysis*) dari program *LISREL 8.7*. Analisis *CFA* dilakukan untuk melihat kemampuan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Besaran indikator dalam menjelaskan variabel laten dinyatakan dengan muatan faktor (*loading factor*). Semakin besar nilai *factor loading* menunjukkan bahwa indikator tersebut semakin baik dalam mengukur apa yang seharusnya diukur atau disebut semakin valid. Menurut Hair et al., (2014) menyebutkan bahwa jika nilai *factor loading* lebih besar dari 0,5 maka indikator tersebut valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan perhitungan reliabilitas konstruk atau *Construct Reliability (CR)* dan *Average Variance Extract (AVE)* dengan kriteria suatu instrumen atau variabel dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik jika $CR \geq 0,7$ dan $AVE \geq 0,5$. Jika nilai *CR* antara 0,6 – 0,7 reliabilitasnya masih dapat diterima, asalkan indikator-**ndikatornya** memiliki validitas yang baik (Hair, et.al, 2014). Model *CFA* akan dibentuk dalam beberapa tahap sampai mendapatkan model pengukuran *CFA* yang *fit*, artinya memenuhi berbagai kriteria kecocokan model, sehingga model tersebut menunjukkan valid dan reliabel.

Hasil Analisis Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*

Model CFA untuk variable Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terdiri dari 10 indikator. Hasil pengolahan data dengan program LISREL 8.7 diperoleh nilai-nilai estimasi untuk *factor loading* seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil Estimasi Model CFA Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*

Berdasarkan hasil CFA untuk variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* diperoleh nilai *factor loading* untuk semua indikator lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pembentuk variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* sudah valid. Nilai reliabilitas variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai *Faktor Loading* dan Nilai Reliabilitas Model Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*

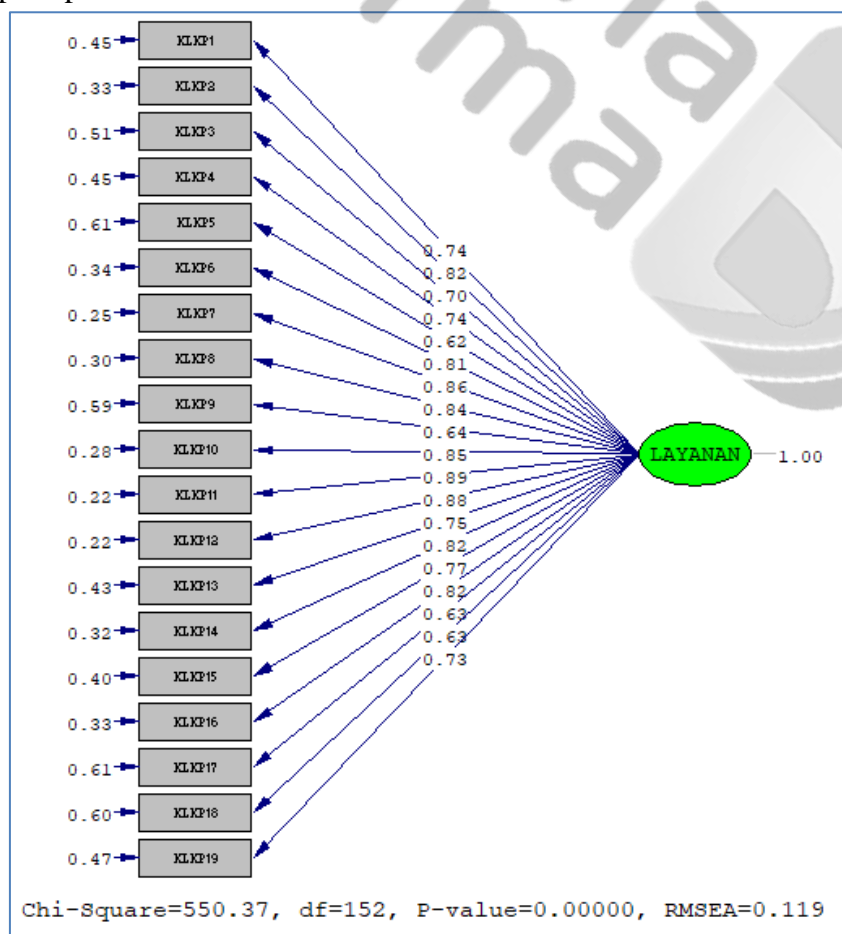
Indikator	Factor loading (λ)	Kuadrat Factor loading (λ^2)	Error (e)	Keterangan
KSAD1	0.79	0.624	0.376	Valid
KSAD2	0.84	0.706	0.294	Valid
KSAD3	0.76	0.578	0.422	Valid
KSAD4	0.81	0.656	0.344	Valid
KSAD5	0.67	0.449	0.551	Valid
KSAD6	0.83	0.689	0.311	Valid
KSAD7	0.78	0.608	0.392	Valid
KSAD8	0.67	0.449	0.551	Valid

KSAD9	0.63	0.397	0.603	Valid
KSAD10	0.76	0.578	0.422	Valid
Jumlah	7.54	5.733	4.267	
<i>Construct Reliability (CR)</i>		0,954		Reliabel
<i>Average Variance Extract (AVE)</i>		0,775		

Berdasarkan Tabel 1. model awal CFA Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dengan 10 indikator dapat dinyatakan sudah valid, karena semua indikator memiliki nilai *factor loading* (λ) lebih dari 0,5. Nilai reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dengan 10 indikator sudah reliabel, karena nilai CR lebih besar dari 0,7 (CR=0,954) dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (AVE=0,775). Hal ini berarti bahwa indikator-indikator yang dirumuskan dalam model awal pengukuran variabel Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* sudah valid dan reliabel.

Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kualitas Layanan

Model CFA untuk variable Kualitas Layanan terdiri dari 19 indikator. Hasil pengolahan data dengan program LISREL 8.7 diperoleh nilai-nilai estimasi untuk *factor loading* seperti pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Estimasi Model Awal CFA Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil CFA untuk variabel Kualitas Layanan diperoleh nilai *factor loading* untuk semua indikator lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pembentuk variabel Kualitas Layanan sudah valid. Nilai reliabilitas variabel Kualitas Layanan dijelaskan pada Tabel 2.

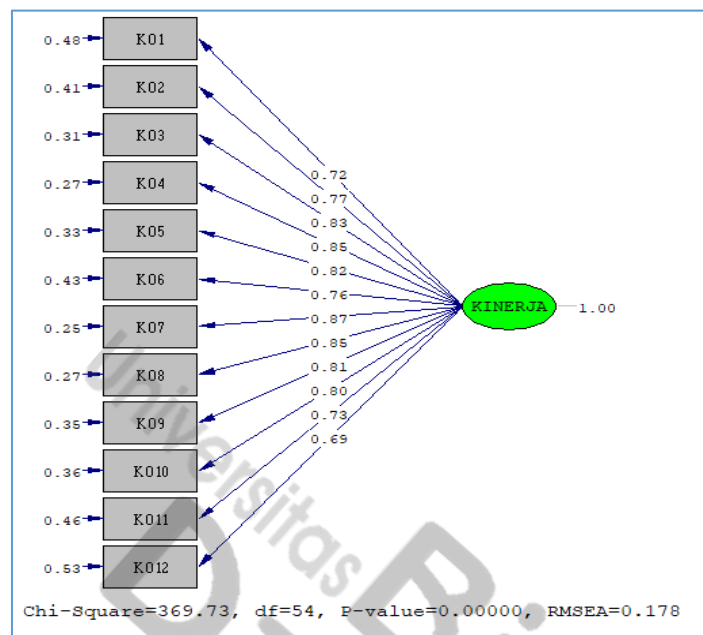
Tabel 2. Nilai Faktor Loading dan Nilai Reliabilitas Model Kualitas Layanan

Indikator	Factor loading (λ)	Kuadrat Factor loading (λ^2)	Error (e)	Keterangan
KLKP1	0.74	0.548	0.452	Valid
KLKP2	0.82	0.672	0.328	Valid
KLKP3	0.70	0.490	0.510	Valid
KLKP4	0.74	0.548	0.452	Valid
KLKP5	0.62	0.384	0.616	Valid
KLKP6	0.81	0.656	0.344	Valid
KLKP7	0.86	0.740	0.260	Valid
KLKP8	0.84	0.706	0.294	Valid
KLKP9	0.64	0.410	0.590	Valid
KLKP10	0.85	0.723	0.278	Valid
KLKP11	0.89	0.792	0.208	Valid
KLKP12	0.88	0.774	0.226	Valid
KLKP13	0.75	0.563	0.438	Valid
KLKP14	0.82	0.672	0.328	Valid
KLKP15	0.77	0.593	0.407	Valid
KLKP16	0.82	0.672	0.328	Valid
KLKP17	0.63	0.397	0.603	Valid
KLKP18	0.63	0.397	0.603	Valid
KLKP19	0.73	0.533	0.467	Valid
Jumlah	14.54	11.268	7.731	
<i>Construct Reliability (CR)</i>		0.950		Reliabel
<i>Average Variance Extract (AVE)</i>		0.761		

Berdasarkan Tabel 2. model awal CFA Kualitas Layanan dengan 19 indikator dapat dinyatakan sudah valid, karena semua indikator memiliki nilai *factor loading* (λ) lebih dari 0,5. Nilai reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dengan 6 indikator sudah reliabel, karena nilai CR lebih besar dari 0,7 (CR=0,950) dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (AVE=0,761). Hal ini berarti bahwa indikator-indikator yang dirumuskan dalam model pengukuran variabel Kualitas Layanan sudah valid dan reliabel.

Hasil Analisis Model Pengukuran pada Variabel Kinerja Organisasi BKN

Model CFA untuk variable Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang terdiri dari 12 indikator. Hasil pengolahan data dengan program LISREL 8.7 diperoleh nilai-nilai estimasi untuk *factor loading* seperti pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Estimasi Model CFA Kinerja Organisasi BKN

Berdasarkan hasil CFA untuk variabel Kinerja Organisasi BKN diperoleh nilai *factor loading* untuk semua indikator lebih besar dari 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pembentuk variabel Kinerja Organisasi BKN sudah valid. Nilai reliabilitas variabel Kinerja Organisasi BKN dijelaskan pada Tabel 3.

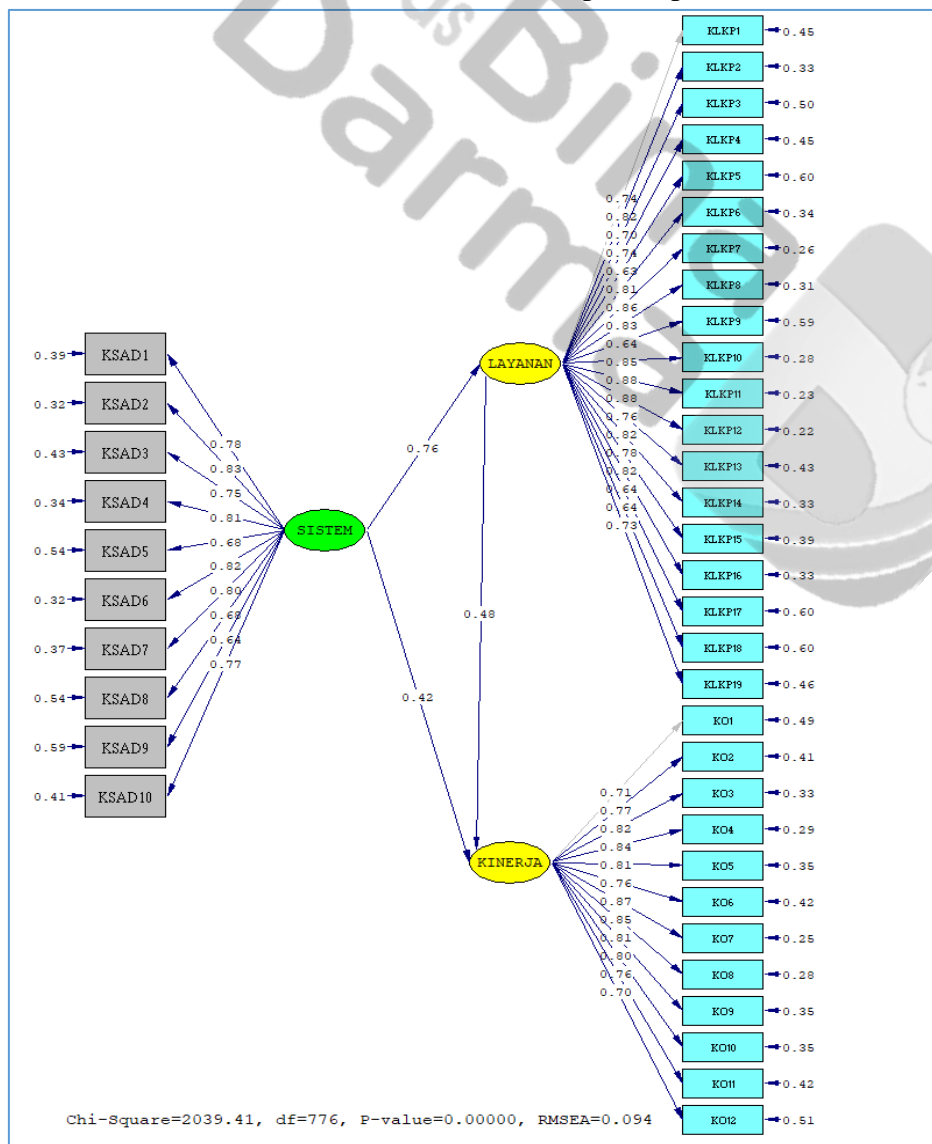
Tabel 3. Nilai Faktor Loading dan Nilai Reliabilitas Variabel Kinerja Organisasi

Indikator	Factor loading (λ)	Kuadrat Factor loading (λ^2)	Error (e)	Keterangan
KO1	0.72	0.518	0.482	Valid
KO2	0.77	0.593	0.407	Valid
KO3	0.83	0.689	0.311	Valid
KO4	0.85	0.723	0.278	Valid
KO5	0.82	0.672	0.328	Valid
KO6	0.76	0.578	0.422	Valid
KO7	0.87	0.757	0.243	Valid
KO8	0.85	0.723	0.278	Valid
KO9	0.81	0.656	0.344	Valid
KO10	0.80	0.640	0.360	Valid
KO11	0.73	0.533	0.467	Valid
KO12	0.69	0.476	0.524	Valid
KO1	0.72	0.518	0.482	Valid
KO2	0.77	0.593	0.407	Valid
Jumlah	9.50	7.557	4.443	
<i>Construct Reliability (CR)</i>		0.916		Reliabel
<i>Average Variance Extract (AVE)</i>		0.646		

Berdasarkan Tabel 3. model *CFA* Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang dengan 12 indikator dapat dinyatakan sudah valid, karena semua indikator memiliki nilai *factor loading* (λ) lebih dari 0,5. Nilai reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kinerja Organisasi BKN dengan 5 indikator sudah reliabel, karena nilai CR lebih besar dari 0,7 (CR=0,95) dan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (AVE=0,65). Hal ini berarti bahwa indikator-indikator yang dirumuskan dalam model pengukuran variabel Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang sudah valid dan reliabel.

Hasil Analisis Model Struktural pada Full Model

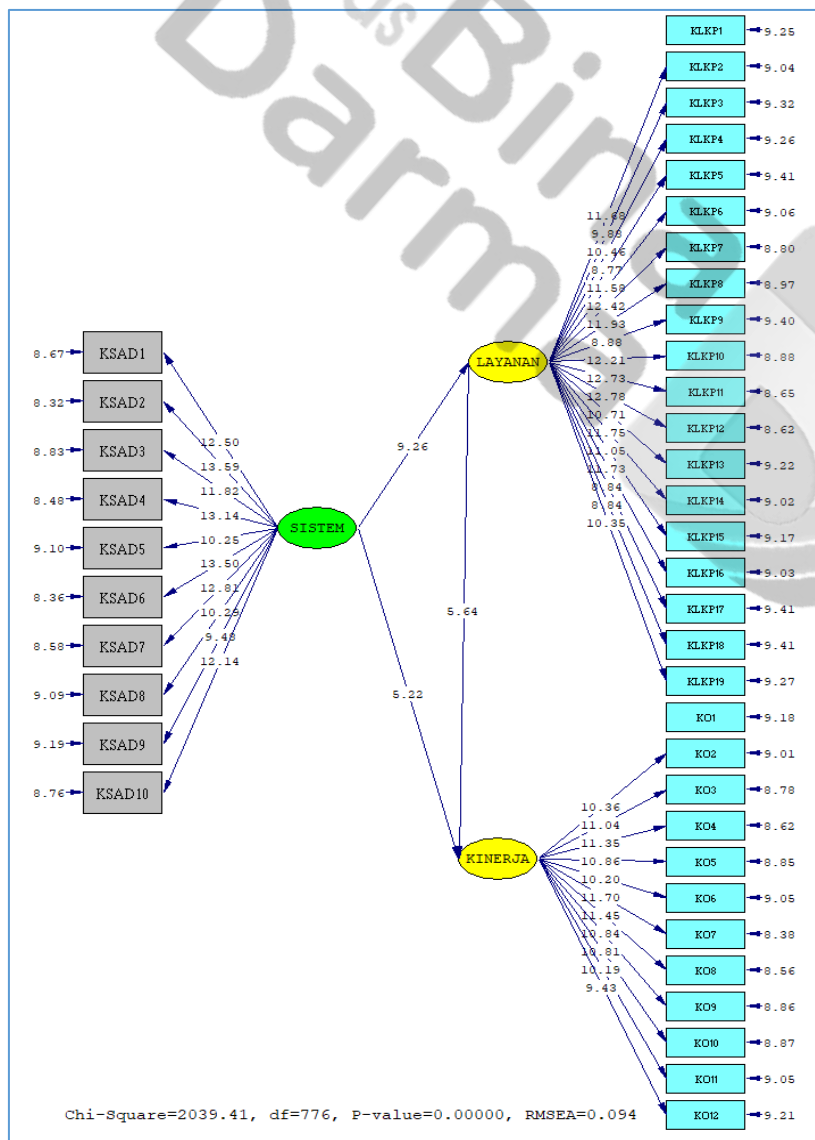
Setelah dilakukan analisis faktor konfirmatori (CFA) terhadap masing-masing variabel, selanjutnya dilakukan analisis terhadap full model untuk model struktural. Hasil pendugaan untuk analisis full model struktural ditampilkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Hasil Pendugaan Full Model.

Gambar 5. menunjukkan besaran nilai-nilai parameter pada hubungan antar variabel laten yang ada serta besaran nilai-nilai *loading factor* masing-masing indikator pembentuk variabel laten. Dilihat dari nilai-nilai parameter yang ada terlihat bahwa hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen semuanya bersifat positif. Gambar tersebut juga menunjukkan besarnya pengaruh secara langsung dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Terdapat pengaruh positif sebesar 0,76 antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap kualitas layanan kenaikan pangkat pada BKN Kota Palembang. Terdapat pengaruh positif sebesar 0,42 antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap kinerja organisasi BKN Kota Palembang. Terdapat pengaruh positif sebesar 0,48 antara kualitas layanan kenaikan pangkat terhadap kinerja organisasi BKN Kota Palembang.

Hasil pengujian secara keseluruhan untuk analisis full model ditampilkan pada Gambar 6.



Gambar 6. Hasil Pengujian Full Model.

Gambar 6 merupakan hasil pengujian untuk model pengukuran dan model struktural. Semua parameter diuji dengan statistik uji t dimana pengujian signifikan jika nilai t yang diperoleh lebih dari 1,96, dan sebaliknya jika nilai t-hitung yang diperoleh lebih kecil dari 1,96 maka parameter tersebut tidak signifikan secara statistic. Gambar 4.17. menunjukkan bahwa semua indikator pembentuk variabel laten adalah signifikan, karena diperoleh nilai t lebih besar dari 1,96, sedangkan hasil pengujian untuk model struktural, yaitu hubungan antar variabel dari variabel eksogen terhadap endogen dapat dijelaskan seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hubungan Antar Variabel Laten.

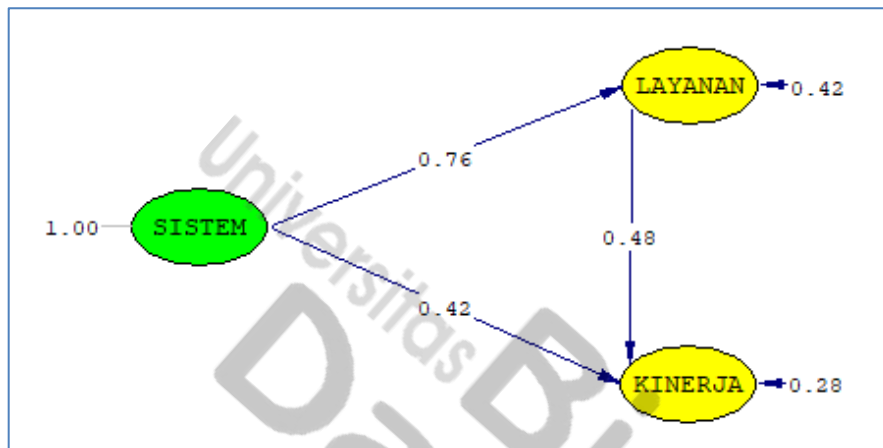
Variabel Endogen		Variabel Eksogen/ Endogen	Estimate	S.E.	t-Value	Ket.	R ²
Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat	<-- -	Kualitas Sistem Aplikasi <i>Docudigital</i>	0,76	0,08	9,26	Signifikan	0,58
Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang	<-- -	Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat	0,48	0,09	5,64	Signifikan	0,72
Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang	<-- -	Kualitas Sistem Aplikasi <i>Docudigital</i>	0,42	0,08	5,22	Signifikan	

Berdasarkan Tabel 4. terlihat bahwa dari 3 (tiga) hipotesis yang diajukan, semuanya diterima (signifikan). Berikut penjelasan masing-masing hipotesis:

1. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat BKN Kota Palembang sebesar 0,76 dengan nilai-t sebesar 9,26 dan secara statistik signifikan karena nilai-t lebih besar dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa jika Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* meningkat, maka Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat BKN Kota Palembang juga akan lebih baik.
2. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat terhadap Kinerja organisasi BKN Kota Palembang sebesar 0,48 dengan nilai-t sebesar 5,64. Secara statistik dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat terhadap Kinerja organisasi BKN Kota Palembang karena nilai-t lebih besar dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat, maka Kinerja organisasi BKN Kota Palembang juga semakin baik.
3. Terdapat pengaruh positif antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja organisasi BKN Kota Palembang sebesar 0,42 dengan nilai-t sebesar 5,22. Secara statistik dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara

Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja organisasi BKN Kota Palembang karena nilai-t lebih besar dari t-tabel (1,96). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*, maka Kinerja organisasi BKN Kota Palembang juga semakin baik.

Model struktural temuan penelitian ini seperti pada Gambar 7 berikut.



Gambar 7. Full Model Struktural Variabel Laten

Gambar 7 menunjukkan hubungan antar variabel laten dan nilai-nilai pengaruh langsung dari satu variabel ke variabel lainnya. Berdasarkan gambar tersebut terlihat bahwa Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang ditentukan oleh kualitas layanan kenaikan pangkat dan kualitas sistem aplikasi *Docudigital*. Kualitas sistem aplikasi *Docudigital* berdampak pada kualitas layanan dan kinerja organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, artinya bahwa kualitas layanan kenaikan pangkat dapat menjadi variabel intervening yang baik bagi hubungan antara kualitas sistem dengan kinerja organisasi BKN Kota Palembang.

PEMBAHASAN

Besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total masing-masing hubungan variabel terlihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Tiap Hubungan

No	Hubungan	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui:	Pengaruh Total
			KLKP	
2	KSAD --> KLKP	0.76		0.76
3	KLKP --> KO	0.48		0.79
4	KSAD --> KO	0.42	0.37	0.79

Keterangan: KSAD = Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*
 KLKP = Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat
 KO = Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan besaran pengaruh langsung dan tidak langsung. Tabel tersebut juga terlihat besarnya pengaruh total masing-masing variabel dengan variabel lainnya. Apakah Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat menjadi intervening antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* (ED) dengan Kinerja Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang? Hasil analisis model SEM diperoleh hasil pendugaan dan hasil pengujian untuk pengaruh langsung dan tidak langsung dari Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang melalui Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat. Besarnya pengaruh langsung Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang sebesar 0,42 dan signifikan. Besarnya pengaruh tidak langsung Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* terhadap Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang melalui Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat sebesar 0,37. Sehingga Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat merupakan variabel intervening parsial bagi hubungan antara Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* dengan Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang karena besarnya pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsungnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* berdampak positif terhadap Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat pada BKN Kota Palembang. Artinya bahwa semakin baik Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*, maka Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat pada BKN Kota Palembang semakin baik. Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja organisasi BKN Kota Palembang. Artinya bahwa semakin baik Kualitas Layanan kenaikan pangkat, maka Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang juga semakin baik. Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang. Artinya bahwa semakin baik Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*, maka Kinerja Organisasi BKN Kota Palembang juga akan semakin baik.

Rekomendasi yang diberikan dari hasil penelitian ini adalah perlu dilakukan peningkatan kualitas sistem *Docudigital* dalam hal fleksibilitas sistem, kecanggihan sistem, dan kemudahan penggunaan. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan kenaikan pangkat dalam hal kecepatan dan juga ketepatan, karena masih adanya keluhan keterlambatan. Keterbatasan penelitian ini adalah murni menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga untuk peneliti yang akan datang bisa melakukan penelitian ini dengan menambahkan penelitian kualitatif atau adanya wawancara mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A Anwar Prabu Mangkunegara (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Amhas, M., 2018. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem*

- Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*.3(1):136-149
- Gorla, N., et. al., *Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. Journal of Strategic Information Systems* 19 (2010): 207-228
- Hariandja, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Grasindo
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia, 2009. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Nautami, D.T., dan Wahid, F., 2019. Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filing Oleh Wajib Pajak. Prosiding Seminar Nasional Geotik 2019. ISSN:2580-8796
- Pemerintah Indonesia, 2014. *Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia, 2002. *Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2002 tentang pengelompokan jenis pelayanan publik kegiatan pelayanan publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pemerintah Indonesia, 2003. *Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pemerintah Indonesia, 2004. *Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 tentang kegiatan pelayanan publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Putra, DSH., dan Siswanto, M., 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Seminar Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Dana BOPTN Tahun 2016, ISBN : 978-602-14917-3-7
- Rivai Dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Septa, F., Yudhana, A., dan Fadlil, A., 2019. Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 02:157-164
- Shanshan, S., 2014. *Assessment of E-government Service Quality under User Satisfaction Orientation: The Establishment of E-GovQual Model*. *Asian Journal of Business Management* 6(2): 111-117
- Sudarmanto, SIP, Msi (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D. Bandung : Alfabeta
Sutrisno, Edi. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama. Jakarta: Kencana
Prenada Media Group



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Tingkat Pendidikan :
5. Jabatan :
6. Unit Kerja/Instansi :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pernyataan dalam kuesioner dengan cermat sebelum menentukan jawaban.
2. Jawablah pernyataan dengan jujur (berdasarkan pengalaman nyata).
3. Pilihlah salah satu jawaban dalam skala sebagai berikut:

Simbol	Kategori	Bobot Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

C. DAFTAR PERTANYAAN

1. KUALITAS SISTEM INFORMASI (*DOCUDIGITAL*) (KS)

Indikator: A1 : System flexibility (fleksibilitas sistem)

Our information systems are easy to learn

Equipped only with useful features and functions

Flexible to make changes easily

A2: System sophistication (kecanggihan sistem)

Our information systems are applied modern technology

Well integrated

User-friendly

Good documentation

Short response time for on-line enquiry

Short time lag between data input and output for batch processing.

Variabel Kualitas Sistem (KS)		Skala Penilaian				
Fleksibilitas Sistem		STS	TS	N	S	SS
1	Struktur sistem aplikasi <i>Docudigital</i> mudah di pahami (<i>ease to learn</i>).					
2	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> dilengkapi dengan fitur yang telah sesuai dengan kegunaannya (<i>ease to use</i>).					
3	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> dapat diakses dimana pun dan kapan pun (<i>ease to access</i>).					
4	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> mendukung perubahan dengan mudah (<i>ease to change</i>).					
Kecanggihan Sistem						
5	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> telah menerapkan teknologi modern.					
6	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> mudah digunakan (<i>user friendly</i>).					
7	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> mudah untuk disimpan/didokumentasikan (<i>good documentation</i>).					
8	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> di dukung oleh helpdesk (<i>on-line inquiry response</i>).					

9	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> memiliki jeda waktu yang singkat dalam pemrosesan antara <i>input</i> dan <i>output</i> (<i>short time lag</i>).					
10	Sistem aplikasi <i>Docudigital</i> terintegrasi dengan baik (<i>well integrated</i>).					

2. KUALITAS LAYANAN E-GOVQUAL (KL)

- Indikator:
- B1: *Efisiensi*
 - B2: *Trust (kepercayaan)*
 - B3: *Reliability* (kehandalan)
 - B4: *Citizen Support* (Dukungan Pengguna)

Variabel Kualitas Pelayanan (KL)		Skala Penilaian				
Efisiensi		STS	TS	N	S	SS
1	Docudigital memiliki struktur yang jelas dan mudah diikuti					
2	Docudigital efektif dan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna					
Trust (Kepercayaan)						
3	Pengguna memiliki akses kontrol (username dan password)					
4	Pengguna tidak berbagi data pribadi dengan orang lain					
5	Dalam menyediakan akun pengguna, admin menyediakan persetujuan tertulis					
Reliability (kehandalan)						
6	Layanan Kenaikan Pangkat dapat diandalkan					

7	Ketika pengguna memiliki masalah, pemberi layanan (pegawai Kanreg VII BKN) menunjukkan minat yang tulus untuk menyelesaikannya.					
8	Layanan Kenaikan Pangkat menyediakan layanannya pada waktu yang ditentukan.					
9	Ketika pemberi layanan (pegawai Kanreg VII BKN) berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, ia melakukannya.					
10	Layanan Kenaikan Pangkat memberikan pelayanan yang bebas kesalahan (<i>error-free</i>).					
Citizen Support (dukungan pengguna)						
11	Docudigi mendukung pengguna dengan pedoman penggunaan (<i>manual book</i>)n.					
12	Docudigi mendukung pengguna melalui halaman bantuan (<i>helpdesk</i>)					
13	Docudigi mendukung pengguna melalui halaman pertanyaan yang sering diajukan (<i>FAQ</i>)					
14	Docudigi mendukung pengguna melalui halaman adanya kontak informasi (<i>contact center</i>)					
15	Docudigi didukung oleh pengetahuan pegawai					
16	Kesopanan pegawai dalam melayani pengguna Docudigi					
Tangibel						
17	Lokasi Kantor Regional VII BKN Palembang mudah di akses.					

18	Gedung/ruang pelayanan bersih dan indah.					
19	Pegawai berpenampilan sesuai dengan peraturan yang berlaku.					

3. KINERJA ORGANISASI (KO)

Indikator: C1: Input

C2: Output


C3: Hasil

C4: Manfaat

C5: Dampak


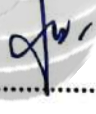

Variabel Kinerja Organisasi (KO)		Skala Penilaian				
Input (masukan)		STS	TS	N	S	SS
1	Sumber Daya Anggaran yang dimiliki cukup untuk melaksanakan/menjalankan sistem sesuai dengan SOP.					
2	Sumber Daya Manusia yang dimiliki mampu melaksanakan/menjalankan sistem sesuai dengan SOP.					
3	Sumber Daya lainnya yang dimiliki dapat mendukung pelaksanaan sistem.					
Output (keluaran)						
4	<i>Output</i> (keluaran) sistem secara kuantitas telah sesuai dengan harapan/target rencana kerja.					
5	<i>Output</i> (keluaran) sistem telah sesuai dengan harapan kebijakan sistem (dalam bentuk digital).					
6	<i>Output</i> (keluaran) sistem telah mendukung kebijakan <i>paperless</i> .					
Outcomes (hasil)						

7	Sistem telah berhasil meningkatkan pencapaian kerja.					
8	Hasil (<i>outcomes</i>) mendukung proses kegiatan pengguna layanan secara langsung.					
Benefit (manfaat)						
9	Sistem <i>Docudigital</i> mampu mendukung pengguna layanan dalam pengambilan keputusan.					
10	Secara signifikan hasil sistem <i>Docudigital</i> dapat dimanfaatkan untuk pengukuran kinerja.					
Impact (dampak)						
11	Sistem <i>Docudigital</i> memberikan dampak signifikan pada kemudahan proses Kenaikan Pangkat.					
12	Sistem <i>Docudigital</i> memberikan dampak signifikan pada percepatan proses Kenaikan Pangkat.					

 ISO 9001 : 2000	Formulir Perbaikan Tesis	Nomor Dok : _____
		Nomor Revisi : _____
		Tgl. Berlaku : _____
		Klausa ISO : _____

Nama : HELPINA
 Nim : 212510016
 Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 Judul Tesis / GSP : PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI
 DOCUDIGITAL TERHADAP KUALITAS
 LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN
 KINERJA ORGANISASI BADAN
 KEPEGAWAIAN PALEMBANG
 Dosen Pembimbing : Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.
 Tanggal Ujian : 20 Maret 2023

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Tesis.

No.	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Persetujuan
1.	Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.	29/3 - 2023	1. 
2.	Dr. Trisninawati, S.E., M.M.	29/3 2023	2. 
No.	Pembimbing / Penguji 1	Tanggal	Tanda Persetujuan
1	Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.	29/3 - 2023	1. 

Palembang, Maret 2023
 Program Studi Manajemen S2
 Ketua,

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

SURAT KEPUTUSAN
DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA
NOMOR: 016/SK/PPs-UBD/MM/VII/2022

TENTANG
PEMBIMBING TESIS MAHASISWA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN JENJANG STUDI STRATA DUA (S2)
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BINA DARMA
DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA

- Menimbang : a. Bahwa mahasiswa semester akhir diharuskan membuat TESIS sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Program Studi MANAJEMEN ;
- b. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan dimaksud, dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing TESIS bagi setiap mahasiswa;
- c. Bahwa untuk memenuhi butir-butir di atas, perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003;
2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012;
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 tahun 2005;
4. Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas;
5. Akte Pendirian Yayasan Nomor 95 tanggal 28 Desember 2003;
6. Statuta Universitas Bina Darma;
7. Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor: 078/SK/Univ-BD/VI/2009 tanggal 1 Juni 2009.
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor: 0001/SK/Univ-BD/I/2019 tanggal 10 Januari 2019.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Menunjuk dan menugaskan saudara:

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


sebagai Pembimbing dalam penyusunan TESIS bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama : HELPINA
Nim : 212510016
Angkatan : 38
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DOCUDIGITAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN KENAIKAN PANGKAT DAN KINERJA ORGANISASI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA PALEMBANG

KEDUA : Surat Keputusan ini berlaku 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan dan apabila dalam waktu tersebut mahasiswa belum menyelesaikan TESIS , maka akan diterbitkan Surat Keputusan Pembimbing yang baru, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya;

KETIGA : Surat Keputusan asli ini diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dilaksanakan dan diindahkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palembang
Pada Tanggal: 11 Juli 2022
Direktur,







Universitas Bina Darma
PROGRAM PASCASARJANA
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Tembusan:

1. Pembimbing
2. Arsip

LEMBAR KONSULTASI TESIS

Nama : Helpina
 Nim : 212510016
 Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Docudigital Terhadap Kualitas Layanan Kenaikan Pangkat dan Kinerja Organisasi Kantor Regional VII Badan Kepegawaian Negara Palembang
 Pembimbing : Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

No	Tanggal	Uraian Materi Konsultasi	Paraf
1.	27 - 02 - 2023	Perbaikan proposal	
2.	28 - 02 - 2023	Perbaikan Proposal	
3.	02 - 03 - 2023	ACC perbaikan proposal	
4.	03 - 03 - 2023	Bimbingan Tesis Bab IV dan V	
5.	06 - 03 - 2023	Revisi Bab. IV dan V	
6..	08 - 03 - 2023	Revisi Bab. IV dan V Acc ujian Tesis	