

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, Fakultas Sosial Humaniora, 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

Researchers around the globe have conducted studies on organizational performance till these days, but it is still interesting to investigate this topic. Technological developments encourage civil servants to improve their performance. This study aims to identify the influence of the Docudigital system and service qualities on the organizational performance of the civil servants of the National Civil Service Agency (NCSA) in Palembang. One hundred and eighty-five respondents from the NCSA Palembang working area participated in the survey of this study. The analysis technique was carried out using a structural equation model (SEM) approach through the LISREL program package. The results of the study show that the Docudigital application system quality has a positive impact on the service quality of NCSA Palembang. Furthermore, the service quality has a positive and significant effect on the organizational performance of NCSA Palembang. Moreover, the Docudigital application system has a positive and significant effect on the organizational performance of NCSA Palembang. In short, NCSA Palembang needs to enhance the service quality by improving the application system and prioritizing accuracy, speed, and convenience.

Keywords: *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* diharapkan 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 penyampaianya 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 Hendriyaldi 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.

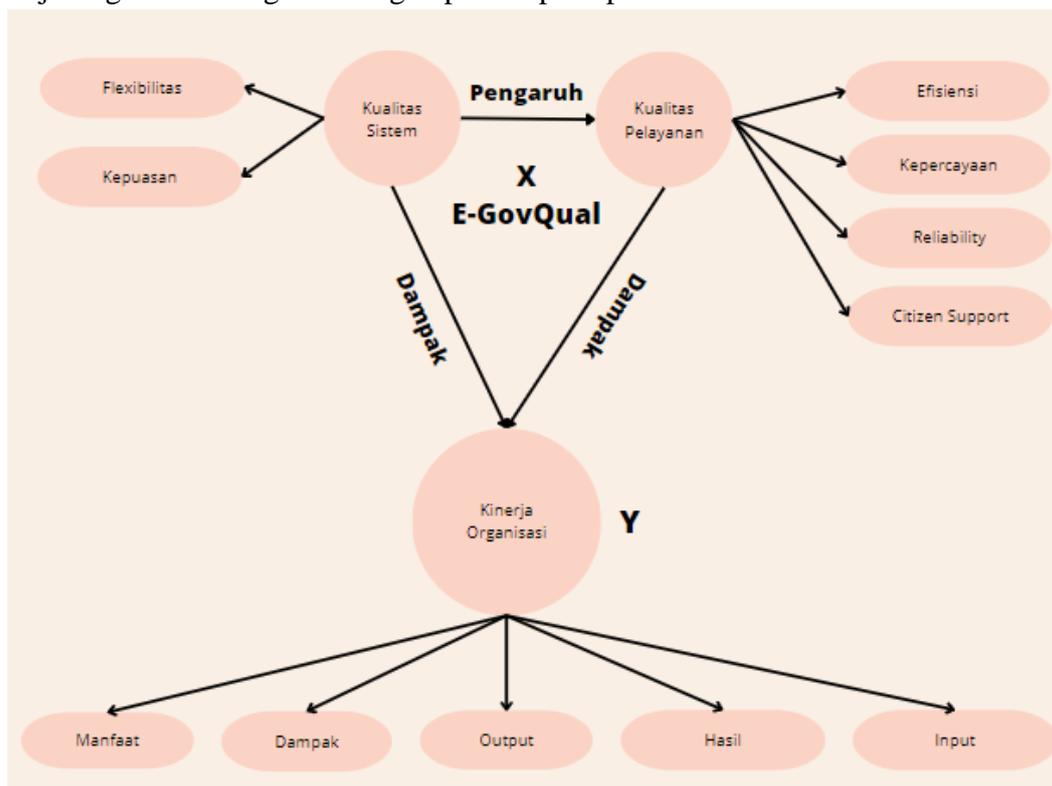
Kinerja Organisasi

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. Evaluasi terhadap kesesuaian model dilakukan pada berbagai kriteria *Goodness-of-fit* melalui (a) indeks kecocokan absolut dan (b) indeks kecocokan tambahan (relatif) (Gunarto, 2018). Indeks kecocokan absolut terdiri atas uji *Chi-Square*, *Root Mean Square Error of Approximation (RMSA)*, *Goodness-of-Fit Index (GFI)*, *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*, *Root Mean Residual (RMR)*, dan *Standardized Root Mean Square Residual (SRMSA)*. Indeks kecocokan relatif terdiri atas *Normed-Fit-Index (NFI)*, dan *Comparative Fit Index (CFI)*, dan *The Minimum Sample Discrepancy Function/Degree of Freedom (CMIN/DF)*. Kriteria penilaian suatu model dinyatakan *fit* jika memenuhi nilai *chi-square* kecil ($p\text{-value} > 0,05$); $GFI > 0,9$; $AGFI > 0,9$; $CFI > 0,95$, $NFI > 0,95$, $RMR \leq 0,1$ dan $RMSEA \leq 0,8$ (Gunarto, 2018).

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.

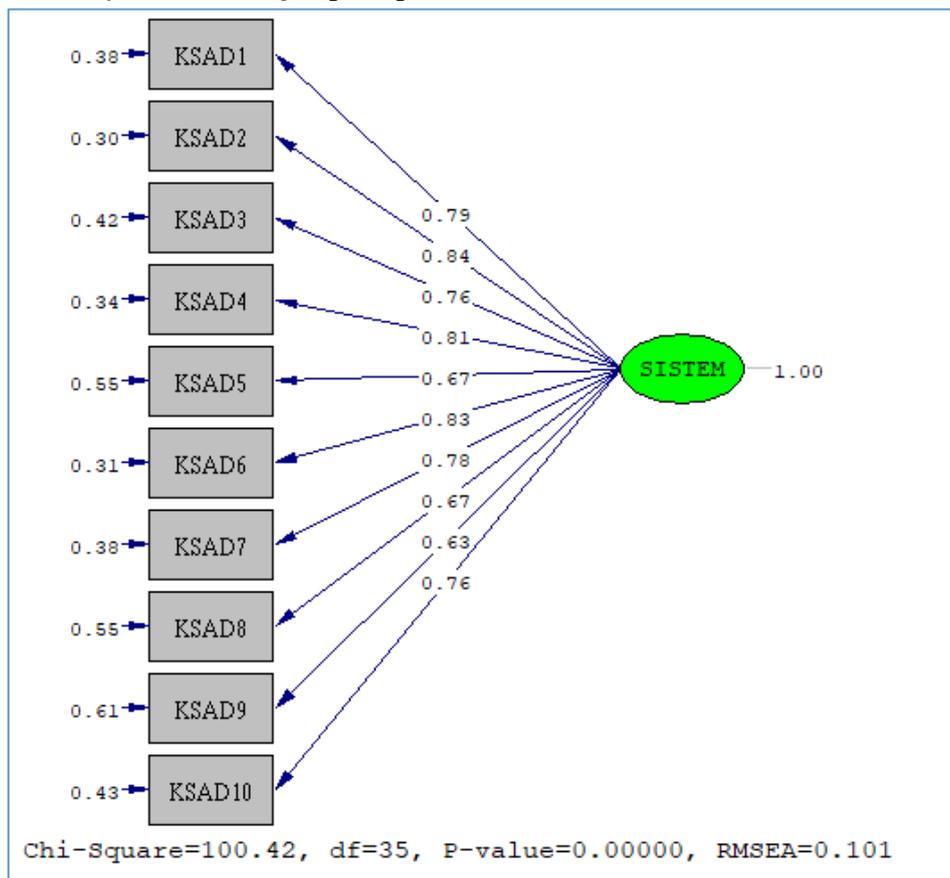
Analisis model pengukuran pada masing-masing variabel dilakukan dengan analisis faktor konfirmatori (*CFA= Confirmatory Factor Analysis*) dari program *LISREL 8.7*. Analisis *CFA* dilakukan untuk melihat kemampuan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Besaran indikator dalam menjelaskan variabel 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-indikatornya 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.

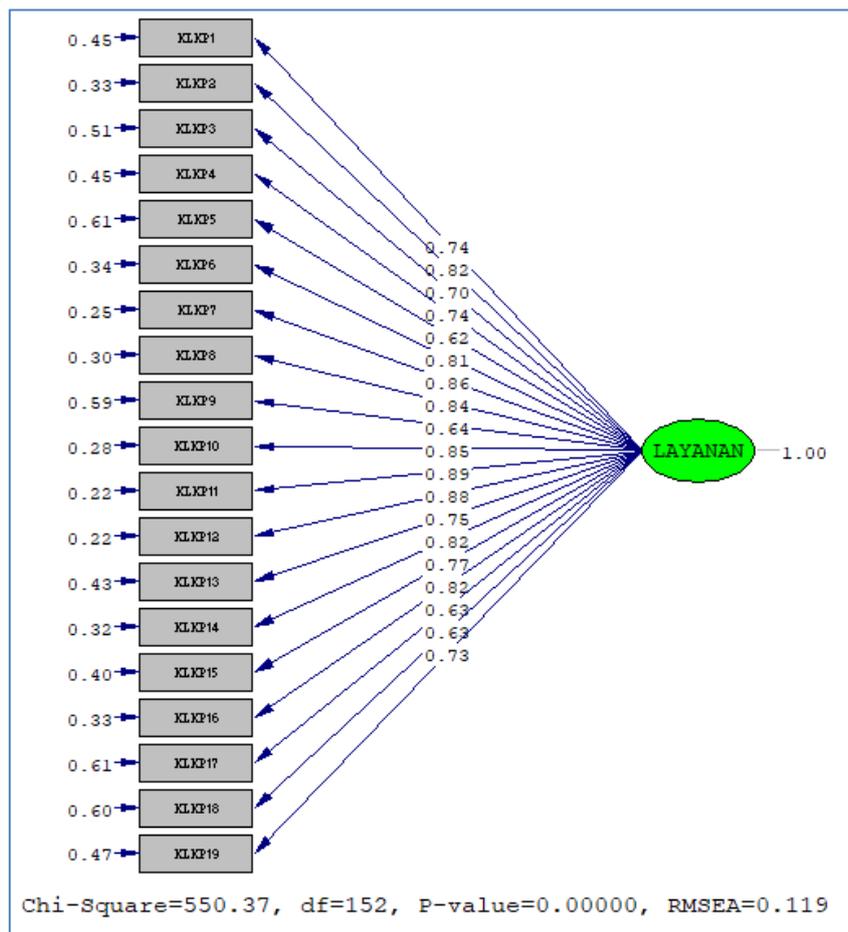
Tabel 1. Nilai Faktor Loading dan Nilai Reliabilitas Model Kualitas Sistem Aplikasi *Docudigital*

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

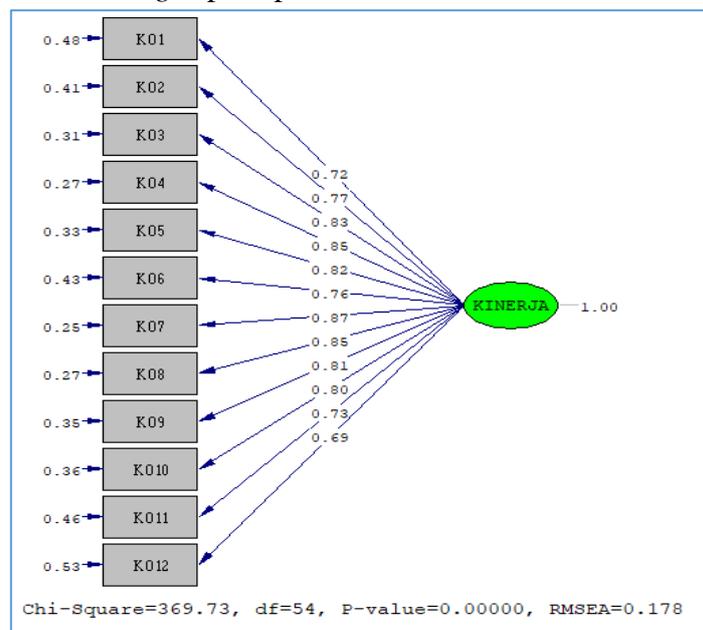
Indikator	Factor loading (λ)	Kuadrat Factor loading (λ^2)	Error (e)	Keterangan
KLKP1	0.74	0.548	0.452	Valid
KLKP2	0.82	0.672	0.328	Valid
KLKP3	0.70	0.490	0.510	Valid
KLKP4	0.74	0.548	0.452	Valid
KLKP5	0.62	0.384	0.616	Valid
KLKP6	0.81	0.656	0.344	Valid
KLKP7	0.86	0.740	0.260	Valid
KLKP8	0.84	0.706	0.294	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.

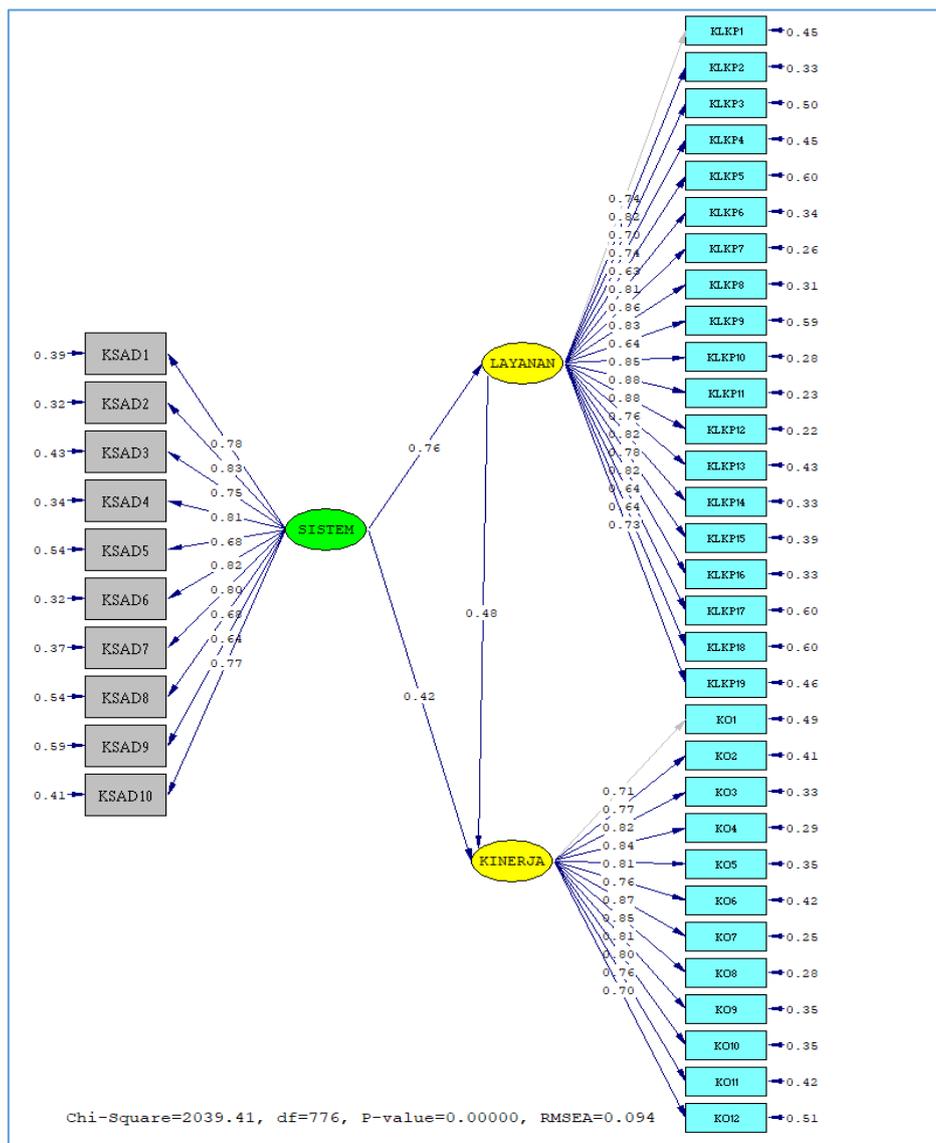
Tabel 3. Nilai *Factor Loading* dan Nilai Reliabilitas Variabel Kinerja Organisasi

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*

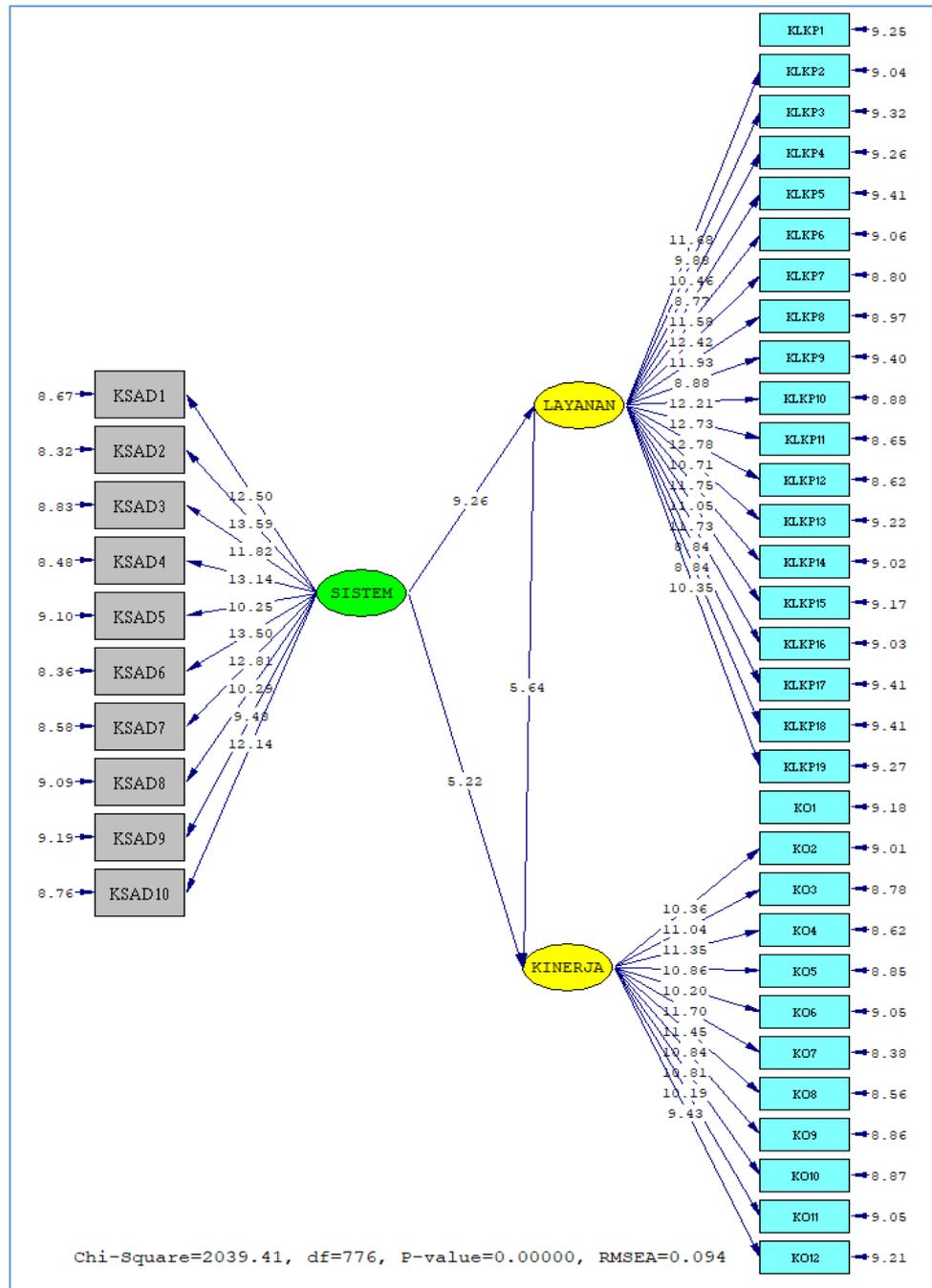
Setelah dilakukan analisis faktor konfirmatori (CFA) terhadap masing-masing variabel, selanjutnya dilakukan analisis terhadap full model untuk model struktural. Hasil pendugaan untuk analisis full model struktural ditampilkan pada Gambar 5.



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 6.

menunjukkan bahwa semua indikator pembentuk variabel laten adalah signifikan, karena diperoleh nilai t lebih besar dari 1,96.

Hasil uji kecocokan dengan *Goodness of Fit* pada full model diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Goodness of Fit (GOF) Model Full

No	Kriteria	Nilai Batas	Hasil	Kesimpulan
1	X^2 -chi square, atau Significance probability	$p\text{-value} \geq 0,05$	0,001	Tidak Fit
2	GFI	> 0,90	0,98	Fit
3	AGFI	> 0,90	0,95	Fit
4	CFI	> 0,95	1,00	Fit
5	TLI atau NFI	> 0,95	0,99	Fit
6	RMR	$\leq 0,10$	0,02	Fit
7	RMSEA	$\leq 0,08$	0,067	Fit

Hasil uji kecocokan model terlihat hampir semua kriteria terpenuhi, sehingga dapat dinyatakan model yang terbentuk sudah cocok (fit). Hasil pengujian untuk model struktural, yaitu hubungan antar variabel dari variabel eksogen terhadap endogen dapat dijelaskan seperti pada Tabel 5.

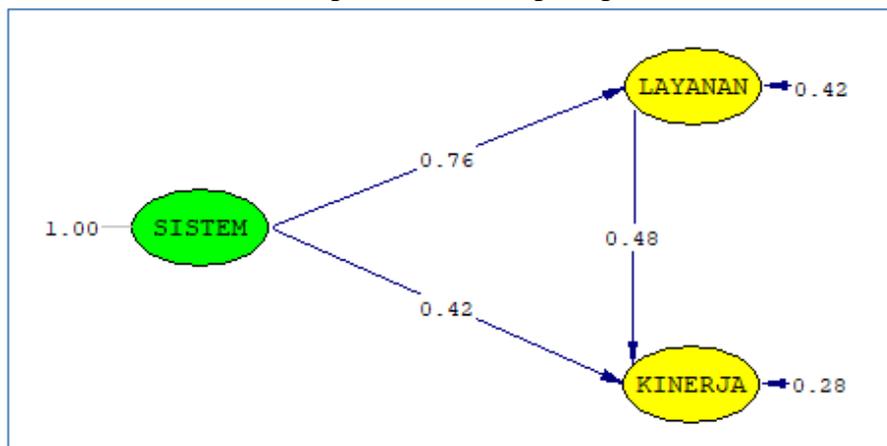
Tabel 5. Hasil Pengujian Hubungan Antar Variabel Laten.

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 5. terlihat bahwa dari 3 (tiga) hipotesis yang diajukan, semuanya diterima (signifikan). 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. 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. 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.

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.

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.

Keterbatasan penelitian ini karena respondennya hanya melibatkan operator sistem Docudigital, perlu ditambahkan jumlah responden yang merasakan dampak layanan BKN Kota Palembang. Variabel yang diamati perlu ditambahkan sebagai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kualitas layanan yang pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- 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., (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems* 19: 207-228
- Gunarto, M. (2018). *Analisis Statistik dengan model persamaan struktural (SEM) Teoritis dan Praktis*. Alfabeta.
- 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