

KUALITAS PELAYANAN ASN: DITINJAU DARI TEKNOLOGI DAN KOMPETENSI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KEBUMEN

Putri Yulinda Sari^{1(a)}, Sri Wahyuningsih^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik, Politenik Piksi Ganesha Indonesia
^{a)}putriyulinda1509@gmail.com, ^{b)}yuni delpipo@yahoo.co.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

25-04-2026

Diterbitkan Online:

06-09-2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, Kompetensi ASN, Pelayanan Publik, SmartPLS

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam reformasi birokrasi. Meski Indeks Pelayanan Publik (IPP) Indonesia menunjukkan tren peningkatan, masih banyak permasalahan yang terjadi di lapangan, seperti tingginya jumlah pengaduan masyarakat terhadap instansi pemerintah daerah, dugaan maladministrasi, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dan kompetensi digital ASN. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada tuntutan reformasi birokrasi yang menekankan peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi serta penguatan kapasitas sumber daya manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan pengaruh teknologi informasi dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling, melibatkan 80 responden dari populasi ASN pengguna layanan kepegawaian. Pengolahan data diperoleh melalui observasi, penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, dan studi kepustakaan kemudian dianalisis dengan perangkat lunak SmartPLS versi 4. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki (nilai t-statistik 3,045) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terutama dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan, akurasi dan kecepatan. Sedangkan kompetensi pegawai memiliki (nilai t-statistik 4,120) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, seperti dalam aspek profesionalitas, responsivitas dan keandalan. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi antara transformasi digital dan pengembangan kompetensi ASN sebagai strategi utama dalam meningkatkan pelayanan publik yang efektif, efisien dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Keywords:

Service Quality, Information Technology, ASN Competence, Public Services, SmartPLS

Corresponding Author:

putriyulinda1509@gmail.com

ABSTRACT

Improving the quality of public services is a top priority in bureaucratic reform. Although Indonesia's Public Service Index (IPP) shows an upward trend, many problems remain, such as the high number of public complaints against local government agencies, allegations of maladministration, and the suboptimal use of technology and digital competence of civil servants. The background of this research is based on the demands of bureaucratic reform that emphasize improving service quality through the use of technology and strengthening human resource capacity. The purpose of this research is to determine the influence of information technology and competence on service quality. The research was conducted using a quantitative approach with a purposive sampling technique, involving 80 respondents from the civil servant population using personnel services. Data processing was obtained through observation, questionnaire distribution using a Likert scale, and literature study, then analyzed using SmartPLS software version 4. These findings indicate that information technology has a positive and significant effect (t-statistic value of 3.045) on service quality, especially in improving service accessibility, accuracy, and speed. Meanwhile, employee competency

(t-statistic value 4.120) has a positive and significant effect on service quality, including aspects of professionalism, responsiveness, and reliability. This finding underscores the importance of integrating digital transformation and ASN competency development as a key strategy for improving effective, efficient, and customer-satisfaction-oriented public services.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v8i3.1573>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berkualitas merupakan indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia. Sebagai pelayanan publik pemerintah dituntut untuk memenuhi tugas-tugas pelayanan dan harus memuaskan seluruh masyarakat. Sebuah aspek yang krusial untuk diperhatikan pemerintah dalam memberikan pelayanan yaitu kualitas pelayanan.

Pemerintah Indonesia melalui berbagai kebijakan terus mendorong peningkatan kualitas layanan, salah satunya melalui pengukuran Indeks Pelayanan Publik (IPP) oleh Ombudsman RI. Berdasarkan tahun 2024, Jumlah instansi di Zona Hijau meningkat dari 179 pada tahun 2021 menjadi 494 pada tahun 2024, hal ini mengindikasikan adanya peningkatan signifikan dalam Indeks Pelayanan Publik (IPP) Indonesia. (Ombudsman RI 2024).

Meskipun pelayanan publik meningkat, tetapi masih ditemukan berbagai permasalahan dan masih belum sepenuhnya memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat. Tahun 2024 Ombudsman Republik Indonesia menerima sebanyak 10.846 laporan pengaduan oleh masyarakat, Jumlah tersebut menunjukkan peningkatan dibanding tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 8.452 laporan. Instansi yang menerima laporan terbanyak yaitu pemerintah daerah (45,88%), diikuti oleh Kementerian ATR/BPN (11,59%), serta BUMN/BUMD (6,2%). Berdasarkan survei dari Ombudsman RI bahwa tingkat dugaan malaadministrasi terbanyak adalah penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan dan penyimpangan prosedur. Sementara itu, substansi yang paling banyak dilaporkan meliputi bidang agraria atau pertanahan (17,17%), kepegawaian (12,45%), serta pendidikan (9,56%) (Ombudsman RI 2025). Tingginya angka laporan masyarakat mencerminkan adanya kelemahan dalam sistem pelayanan yang ada. Banyak instansi publik belum mampu memenuhi harapan masyarakat dalam hal efisiensi, efektivitas, dan keadilan dalam pelayanan. Fenomena ini menunjukkan

adanya ketimpangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan akurat dengan kenyataan di lapangan.

Dalam menghadapi persoalan tersebut, teknologi informasi mulai diperhatikan dan diintegrasikan ke dalam layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi (TI) menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pelayanan, dari yang bersifat manual menjadi digital dan berbasis data. Menurut (Sarosa & Zowghi 2003) Teknologi informasi merujuk pada berbagai jenis teknologi yang digunakan dalam proses pengumpulan, pemrosesan, dan penyebaran informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima dimensi utama yang dikemukakan oleh (Zowghi dan Sarosa 2003) yaitu 1) Intensitas TI, 2) Ketersediaan SDM TI, 3) Investasi TI, 4) Kemudahan Bertukar Informasi, 5) Kemudahan Bekerja Sama.

Selain teknologi, kompetensi juga memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurut Spencer (1993) dalam (Dharmanegara 2019) kompetensi merupakan faktor kunci keberhasilan individu dalam bekerja, berkaitan dengan sasaran dan harapan organisasi untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan. Kompetensi pegawai dalam penelitian ini mencakup lima dimensi yaitu: 1) Pengetahuan, 2) keterampilan, 3) sikap (*Attitude*), 4) motif dan 5) konsep diri. Sedangkan kualitas pelayanan menurut (Mulyapradana 2020) Kualitas pelayanan menjadi aspek krusial bagi setiap instansi karena hal ini sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Teori kualitas pelayanan menggunakan teori Zeithamal, Berry dan Parasurman dalam (Yulianti & Annisa 2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur menggunakan model SERVQUAL yang mencakup 5 dimensi pokok yaitu: *Tangibles* (kasat mata), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Pemerintah Kabupaten Kebumen sebagai institusi pemerintahan daerah memiliki tugas utama dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berbasis pada prinsip *Good governance*. Kabupaten Kebumen secara progresif berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui dua strategi utama yaitu dengan menerapkan digitalisasi layanan dan peningkatan kompetensi ASN. Beberapa sistem penerapan teknologi informasi dalam pelayanan ASN Seperti SIMPEG, SINAU, E-LETTER, TUKIN, SIASN dan lain sebagainya. Selain itu, Peningkatan kualitas pelayanan ini juga didorong oleh penguatan kompetensi ASN melalui pelatihan dan pengembangan secara berkala. Berdasarkan data update per triwulan I yang diperoleh dari unit pelayanan publik Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kebumen.

Tabel 1. Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat

Tahun	Nilai IKM
2023	89,07
2024	88,19
2025	90,91

Sumber: SKM.kebumenkab, 2025

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diukur dalam tiga tahun terakhir, terjadi fluktuasi dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Pada tahun 2023, IKM menunjukkan angka 89,07; menurun menjadi 88,19 pada tahun 2024; dan kembali meningkat menjadi 90,91 pada tahun 2025. Hal ini terlihat adanya peningkatan yang signifikan dalam indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2025 menunjukan angka 90,91, yang dipengaruhi oleh faktor penerapan teknologi informasi dalam pelayanan. Tahun 2024 menunjukkan penurunan indeks kepuasan masyarakat yang disebabkan oleh tantangan dalam transisi dan adaptasi terhadap penggunaan teknologi baru. Namun, upaya perbaikan dan pemanfaatan teknologi informasi serta penguatan kompetensi ASN yang lebih optimal pada tahun 2025 telah berhasil meningkatkan kinerja pelayanan, yang tercermin pada naiknya tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan observasi lapangan permasalahan yang sering terjadi adalah

ketimpangan kompetensi digital ASN, di mana sebagian besar ASN, terutama yang berusia lanjut mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi.



Gambar 1. BKPSDM Kabupaten Kebumen Mengikuti Pelatihan Pengelola TIK Dan Admin Desa Online

Temuan tersebut di perkuat oleh hasil penelitian yang di lakukan (Agung 2023) menyatakan bahwa implementasi aplikasi kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Kebumen belum berjalan optimal pada tahap awal pelaksanaannya akibat keterbatasan kompetensi digital sebagian ASN, terutama pegawai yang berusia lebih lanjut, sehingga BKPSDM melakukan sosialisasi dan pelatihan untuk mendukung adaptasi serta meningkatkan kemampuan sistem digital yang diterapkan. Keterbatasan ini mengakibatkan belum optimalnya pemanfaatan sistem digital dan mengakibatkan lambannya proses pelayanan. Selain itu, Keterbatasan ruang pelayanan yang menyatu dengan ruang kerja internal mencerminkan belum optimalnya pengelolaan aspek *tangibles*, yang dapat berdampak pada menurunnya kenyamanan, privasi, serta kualitas interaksi pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Sehingga ketidakstabilan ini dapat menghambat efisiensi pelayanan kepada masyarakat serta dapat mengurangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Urgensi peningkatan kualitas pelayanan, mengingat semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi, penelitian ini menjadi penting karena banyak instansi publik dan swasta sudah mulai menerapkan sistem digital dalam pelayanannya. Namun, implementasi teknologi informasi dan kompetensi tidak selalu berjalan lancar. Seringkali, kendala seperti ketimpangan kompetensi digital aparatur dan

pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal.

Studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif, Penelitian dilakukan oleh (Septiandika et al. 2025) dan (Cahyo et al. 2023) menemukan bahwa baik teknologi informasi dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, hasil tersebut bertentangan dengan penelitian (Meilista & Jaenab 2023) menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Sementara itu dalam konteks teknologi informasi menurut penelitian (Fathony et al. 2021) menyatakan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan secara parsial. Perbedaan hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya faktor lain yang memengaruhi hubungan antar variabel, seperti konteks organisasi, tingkat kesiapan digital, budaya kerja, maupun karakteristik sumber daya manusia.

Kebaharuan dari penelitian ini adalah dengan menggabungkan analisis penggunaan teknologi informasi dan kompetensi dalam konteks pelayanan, yang masih jarang dikaji secara simultan dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini berfokus pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) sebagai institusi strategis dalam pengelolaan manajemen ASN. Konteks ini relatif belum banyak dikaji dalam literatur sebelumnya.

Selain itu, Penelitian ini mengintegrasikan teori sarosa dan zowghi, Spencer, dan SERVQUAL untuk menghasilkan pendekatan multidimensional yang mampu menjelaskan kualitas pelayanan secara lebih komprehensif. Pendekatan ini belum digunakan secara eksplisit dalam penelitian sebelumnya, sehingga memberikan kontribusi akademik baru dalam studi administrasi publik, terutama terkait pelayanan publik di pemerintah daerah. Berdasarkan latar belakang tersebut tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh teknologi informasi dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengkaji pengaruh variabel teknologi informasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan. Populasi penelitian ini adalah

seluruh Aparatur Sipil Negara di lingkungan Kabupaten Kebumen, Penelitian ini menggunakan teknik sampling berupa purposive sampling, dengan kriteria responden ASN aktif di OPD wilayah kabupaten kebumen dan Pernah menggunakan layanan kepegawaian di BKPSDM. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri 2 variabel independent yaitu teknologi informasi (X1), kompetensi (X2) dan variabel dependent adalah kualitas pelayanan (Y). Penelitian ini menggunakan rumus Ferdinand sebagai teknik penetapan jumlah sampel. Menurut Ferdinand (2014:173) merupakan satu rumus yang menyatakan jumlah indikator dikali 5 sampai 10 dengan perhitungan 15 indikator, sehingga diperoleh minimal 75 responden. Namun dalam pelaksanaannya, peneliti berhasil memperoleh data 80 responden, sehingga melebihi jumlah minimum yang disyaratkan dan memperkuat validitas hasil analisis.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dengan skala Likert lima tingkatan, dari nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Kuesioner ini didistribusikan secara online melalui Google Form dan secara langsung dengan mendatangi OPD masing – masing melalui kertas koesioner. Penyebaran koesioner ini dilakukan pada tanggal 26 mei – 9 juli 2025. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 4. Pengujian instrument dilakukan 2 tahap yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah 80 responden ASN pengguna layanan di BKPSDM kabupaten kebumen. Data dikumpulkan dengan membagikan kuesioner secara langsung menggunakan lembar koesioner dan juga secara online menggunakan google form. Penyebaran dan pengisian kuesioner dimulai dari tanggal 26 mei – 9 juli 2025.

Tabel 2. Data Karakteristik Responden

Kategori	Klasifikasi	Jumlah	Presentase %
Jenis kelamin	Laki – laki	33	59%
	Perempuan	47	41%
Usia	Jumlah	80	100%
	<40 tahun	36	45%
	40 – 50 tahun	22	28%
	50 – 60 tahun	22	28%
	>60 tahun	0	0%
Status kepegawaian	Jumlah	80	100%
	PNS	72	10%
Pendidikan terakhir	PPPK	8	90%
	Jumlah	80	100%
Lama bekerja	SMA/SMK	14	56%
	D3	13	18%
	S1	45	16%
	S2/S3	8	10%
	Jumlah	80	100%
	<1 tahun	20	25%
	1 -5 tahun	9	11%
	5 – 10 tahun	8	10%
	>10 tahun	43	54%
	Jumlah	80	100%

Sumber: Hasil olah data, 2025

Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan jumlah 47 orang (59%) dan laki-laki berjumlah 33 orang (41%). Dari segi usia, responden mendominasi dengan usia di atas 40 tahun dimana usia 40–50 tahun dan 50–60 tahun masing-masing berjumlah 22 orang (28%) sehingga didapati jumlah usia di atas 40 tahun sebanyak 44 orang (56%) sedangkan usia dibawah 40 tahun sebanyak 36 orang (45%), dan tidak ada responden yang berusia lebih dari 60 tahun. Berdasarkan status kepegawaian, sebagian besar merupakan pegawai dengan status PNS sebanyak 72 orang (90%), sedangkan PPPK hanya 8 orang (10%). Dari segi pendidikan terakhir, mayoritas lulusan S1 yaitu sebanyak 45 orang (56%), diikuti oleh lulusan SMA/SMK sebanyak 14 orang (18%), D3 sebanyak 13 orang (16%), dan S2/S3 sebanyak 8 orang (10%). Sementara itu, untuk kategori lama bekerja, mayoritas responden memiliki masa kerja >10 tahun tahun sebanyak 43 orang (54%), diikuti oleh <1 tahun sebanyak 20 orang (25%), 1-5 tahun sebanyak 9 orang (11%), dan 5–10 tahun sebanyak 8 orang (10%). Data ini menunjukkan keragaman karakteristik responden yang menjadi landasan dalam

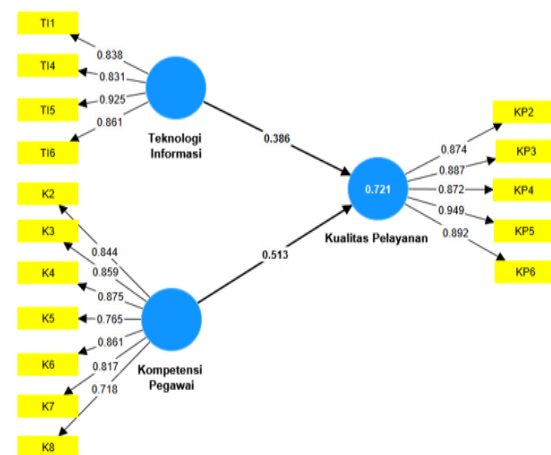
menganalisis hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Menurut Ghozali and Latan (2020:53) *outer model* digunakan untuk menguji validitas dan realibilitas instrumen. Indikator reflektif dievaluasi berdasarkan validitas konvergen dan validitas diskriminan, serta uji reliabilitas.

Uji Validitas Konvergen

Uji konvergen merupakan indikator *loading factor* pada variabel laten yang digunakan untuk mengukur tingkat keterkaitan positif antar indikator dalam satu konstruk. Menurut penelitian Hair et al. (2021) dalam (Komara, n.d.) Validitas konvergen dianggap terpenuhi apabila nilai *loading factor* untuk setiap indikator lebih dari 0,7.



Gambar 2. Output Factor Loading Setelah Dieliminasi

Sumber: Hasil olah data, 2025

Pada penelitian ini terdapat 15 indikator pertanyaan dengan 3 variabel yaitu teknologi informasi (X1), kompetensi pegawai (X2) dan kualitas pelayanan (Y). Pada pengujian validitas ini, nilai *loading factor* yang digunakan sebagai acuan adalah di atas 0,70. Berdasarkan hasil analisis outer model melalui SmartPLS, beberapa indikator memiliki nilai loading di bawah 0,70, seperti T2 (0,650), T3 (0,676), T7 (0,653), K1 (0,604), dan KP1 (0,667). Karena tidak memenuhi standar validitas, indikator tersebut dihapus dari struktur model. Meskipun beberapa indikator dihilangkan, hal ini tidak berdampak negatif terhadap keseluruhan konstruk, karena setiap variabel tetap memiliki setidaknya tiga

indikator yang valid dan reliabel untuk dianalisis.

Uji Validitas Diskriminan

Pengujian ini digunakan untuk membandingkan nilai *cross loading*. Indikator dapat dinyatakan valid apabila nilai loading terhadap konstruk tujuan lebih tinggi daripada terhadap konstruk lain. Suatu indikator dapat dikatakan valid, apabila nilai *cross loading* > 0,7 Haryono 2017 dalam (Widayat 2020).

Tabel 3. Output Cross Loading

	Teknologi informasi	Kompetensi pegawai	Kualitas pelayanan
TI1	0.838	0.664	0.663
TI4	0.831	0.592	0.589
TI5	0.925	0.709	0.721
TI6	0.861	0.715	0.729
K2	0.603	0.844	0.721
K3	0.718	0.859	0.650
K4	0.620	0.875	0.700
K5	0.555	0.765	0.534
K6	0.725	0.861	0.675
K7	0.690	0.817	0.739
K8	0.551	0.718	0.625
KP2	0.728	0.726	0.874
KP3	0.689	0.709	0.887
KP4	0.612	0.667	0.872
KP5	0.775	0.796	0.949
KP6	0.700	0.735	0.892

Sumber: Hasil olah data, 2025

Hasil analisis *cross loading* menunjukkan bahwa setiap nilai korelasi indikator dengan variabelnya lebih besar daripada nilai korelasinya dengan variabel lain. variabel Teknologi Informasi memiliki nilai loading tertinggi pada indikator TI5 (0.925), kompetensi pegawai pada indikator K4 (0.875) dan variabel kualitas pelayanan pada KP5 (0.949). hal ini mampu mempresentasikan pengukuran indikator secara baik dan dapat memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Average Variance Extracted (Ave)

Pengujian ini digunakan untuk menilai apakah kriteria validitas konvergen telah terpenuhi. Menurut Ghazali dan Latan (2020:68) dalam (Komara, n.d.) sebuah variabel memiliki validitas konvergen yang baik apabila nilai *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,50.

Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	average variance extracted (AVE)
Kompetensi_pegawai	0.675
Kualitas pelayanan	0.801
Teknologi_informasi	0.747

Sumber: hasil olah data, 2025

Berdasarkan hasil olah data menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai di atas 0,50 yang menandakan bahwa validitas konvergen telah terpenuhi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diuji memiliki kualitas pengukuran yang memadai dan mampu merepresentasikan konstruk secara akurat. Dengan demikian, instrumen dalam penelitian ini dapat dianggap valid dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk menentukan tingkat reliabilitas data setiap konstruk atau variabel, dua metode digunakan yaitu alfa Cronbach dan reliabilitas komposit. Dengan pengujian > 0,7 untuk mengukur reliabel internal.

Tabel 5. Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)
Kompetensi Pegawai	0.919	0.923
Kualitas Pelayanan	0.938	0.941
Teknologi informasi	0.887	0.893

Sumber: Hasil olah data, 2025

Berdasarkan uji reliabilitas menunjukan semua variabel dalam memiliki nilai di atas angka ambang batas minimum 0,7 yang mengindikasikan bahwa instrumen memiliki reliabilitas internal yang kuat. Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai tertinggi (0,938 dan 0,941), diikuti oleh Kompetensi Pegawai (0,919 dan 0,923), serta Teknologi Informasi (0,887 dan 0,893). Sehingga hal ini dapat memperkuat data yang diperoleh memiliki keakuratan yang baik untuk digunakan analisis lebih lanjut meningkatkan validitas dan mengurangi kemungkinan kesalahan pengukuran serta berkontribusi terhadap validitas keseluruhan hasil penelitian.

Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dianalisis dengan menguji nilai R^2 dan menilai signifikansi hubungan antar konstruk menggunakan estimasi koefisien jalur.

Uji R-Square

Nilai R^2 digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel endogen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel eksogen. Hasil R^2 sebesar 0.67, 0.33, dan 0.19 mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah” (Ghozali, 2014) dalam (Zuhriatusobah & Nisa 2022).

Tabel 6. Uji R-square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kualitas pelayanan	0.721	0.714

Sumber: Hasil olah data, 2025

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, nilai R -square sebesar 0,721 untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Teknologi Informasi dan Kompetensi Pegawai mampu menjelaskan 72,1% variasi dalam variabel tersebut. Sementara itu, 27,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga dapat dikatakan bahwa R square pada variabel kualitas pelayanan adalah baik.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel, dengan metode SEM PLS dengan proses *bootstrapping*. Proses *bootstrapping* dengan menggunakan metode SEM-PLS. Hipotesis bisa diterima dengan nilai T -statistik $> 1,96$ dan nilai P -value $< 0,5$ (Permana et al., 2025) jika kedua syarat tersebut terpenuhi, maka dikatakan signifikan, jika tidak terpenuhi maka tidak signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada tabel 7, dapat disimpulkan Sebagai berikut:

Tabel 7. Pengujian Hipotesis

Variabel	Original sample(O)	Simple mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P values	Hasil
Kompetensi_Pegawai - > Kualitas pelayanan	0.513	0.517	0.124	4,120	0.000	Signifikan
Teknologi_Informasi -> Kualitas Pelayanan	0.386	0.384	0.127	3,045	0.002	Signifikan

Sumber: Hasil olah data, 2025

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Meskipun proses adaptasi terhadap sistem digital baru tidak selalu berjalan tanpa hambatan, Berdasarkan hasil observasi lapangan sebagian ASN khususnya yang berusia lebih lanjut masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi dan menyesuaikan diri dengan perubahan sistem kerja berbasis digital. Pada tahap awal implementasi, kondisi ini berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan penginputan data, serta meningkatnya ketergantungan pada pegawai yang memiliki kemampuan teknologi lebih baik. Selain itu, pengguna layanan juga memerlukan waktu untuk memahami prosedur pelayanan yang baru, sehingga pada masa transisi pelayanan menjadi lebih rumit atau

lebih lambat dibandingkan sistem sebelumnya. Akibatnya, tingkat kepuasan pengguna layanan dapat mengalami penurunan sementara sebelum manfaat teknologi dapat dirasakan secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, efektivitas pelatihan, dan strategi manajemen perubahan (*change management*) yang diterapkan oleh organisasi.

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis menunjukan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ditunjukkan oleh nilai $O = 0,386$, P -Value $= 0,002 < 0,5$ dan t -statistik $= 3,045 > 1,96$. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis

alternatif (H_1) diterima. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada komitmen organisasi publik dalam mengalokasikan sumber daya secara optimal terhadap pengembangan infrastruktur. Temuan ini juga memberikan penekanan pada organisasi publik, khususnya instansi pemerintahan, dalam menginvestasikan sumber daya pada infrastruktur TI, termasuk pemeliharaan sistem, pelatihan penggunaan aplikasi, dan pengembangan fitur yang mempermudah pelayanan. Penguatan sistem digital memungkinkan percepatan alur kerja, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan. Namun, implementasi teknologi informasi masih menghadapi tantangan. seperti yang terlihat pada hasil observasi lapangan, masih terdapat ketimpangan kompetensi digital, khususnya pada ASN berusia lanjut, serta pemanfaatan TI yang belum optimal yang justru dapat menurunkan kualitas layanan jika tidak ditangani secara serius. Sehingga untuk mengoptimalkan peran TI, diperlukan investasi yang berkelanjutan dalam pembangunan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, serta penguatan regulasi terkait keamanan data dan privasi.

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan, ditunjukkan oleh nilai $O = 0,513$, $P\text{-Value} = 0,000 < 0,5$ dan $t\text{-statistik} = 4,120 > 1,96$. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Sehingga disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan urgensi bagi organisasi publik untuk membangun strategi pengembangan kompetensi berkelanjutan, baik melalui pelatihan teknis, pengembangan soft skill, maupun pemberian insentif kepada ASN yang memiliki kinerja tinggi. Kompetensi yang baik memungkinkan ASN untuk memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan memenuhi harapan masyarakat, termasuk dalam memanfaatkan teknologi. Namun komepetnsi

yang ditinggi tidak akan menghasilkan pelayanan berkualitas jika tidak didukung fasilitas yang memadai, sistem kerja yang efisien serta budaya organisasi yang mendorong inovasi. Pegawai yang berkompeten tetap akan menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan jika fasilitas tidak memadai, ruang layanan yang terbatas serta resistensi pegawai yang tidak terbiasa dengan pendekatan digital akan menghambat transformasi pelayanan.

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di BKPSDM Kabupaten Kebumen. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $O = 0,386$, $P\text{-Value} = 0,002 < 0,5$ dan $t\text{-statistik} = 3,045 > 1,96$. sehingga hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, penggunaan teknologi yang optimal mampu mendorong perbaikan mutu pelayanan kepada ASN maupun masyarakat. Selain itu, kompetensi pegawai terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, sebagaimana ditunjukkan $O = 0,513$, $P\text{-Value} = 0,000 < 0,5$ dan $t\text{-statistik} = 4,120 > 1,96$. Temuan ini menunjukkan bahwa unsur-unsur kompetensi, seperti pengetahuan, keterampilan, sikap, motif, dan konsep diri, memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional dan responsif kepada masyarakat.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi strategis bagi BKPSDM dan instansi pemerintah lainnya untuk mengedepankan transformasi digital yang didukung oleh peningkatan kapasitas sumber daya manusia, Peningkatan infrastruktur teknologi informasi, Pelatihan rutin terhadap teknologi informasi dan penguatan kompetensi aparatur merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan temuan penelitian, Kepala BKPSDM Kabupaten Kebumen disarankan untuk menyusun program pengembangan kompetensi digital secara berkala, khususnya bagi ASN yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi, memperkuat mekanisme pendampingan digital, Optimalisasi dan Integrasi Sistem Informasi Kepegawaian, serta melakukan penataan ruang pelayanan yang terpisah dari ruang kerja internal guna meningkatkan kenyamanan, privasi, dan

profesionalisme pelayanan. Implementasi kebijakan tersebut diharapkan dapat mempercepat transformasi digital, meningkatkan kompetensi ASN, serta mewujudkan pelayanan kepegawaian yang lebih efektif, responsif, dan berkualitas di BKPSDM Kabupaten Kebumen.

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan, seperti ruang lingkup hanya pada satu instansi dan pendekatan kuantitatif yang belum menggali konteks sosial secara mendalam. Sehingga disarankan untuk penelitian berikutnya dilakukan di berbagai instansi dengan pendekatan campuran (mixed-method), serta mempertimbangkan variabel tambahan seperti budaya organisasi dan kepemimpinan sebagai faktor penentu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung. (2023). *Efektivitas penerapan efektivitas penerapan e e-kinerja-kinerja dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai*.
- BKPSDM. (2026). *BKPSDM Kabupaten Kebumen Ikuti Pelatihan Pengelola TIK dan Admin Desa Online*. 26 Juni 2026. <https://kepegawaian.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/902/bkpsdm-kabupaten-kebumen-ikuti-pelatihan-pengelola-tik-dan-admin-desa-online>
- Cahyo, M. A. D., Rimbano, D., & Susanto, Y. (2023). The Quality of Public Services Influenced by Competence, Motivation and Information Technology: A Systematic Literature Review. *Proceedings International Conference on Business, Economics & Management*, 1, 808–821. <https://doi.org/10.47747/icbem.v1i1.1287>
- Dharmanegara, I. B. A. (2019). Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Universitas Warmadewa Dalam Rangka Penguatan Daya Saing Perguruan Tinggi di Masa Depan. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 3(2), 61–70. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wicaksana/article/view/1494>
- Fathony, R., Muradi, M., & Sagita, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>
- Komara, J. (n.d.). *Analisis Usability Model Neilsen Pada Aplikasi Mobile AxiSnet*. 1–15.
- Meilista, U., & Jaenab. (2023). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Woha Kabupaten Bima. *Jurnal Transformation of Mandalika*, 4(7), 10.
- Mulyapradana(1), A. D. A. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3, 26–28.
- Ombudsman RI. (2024). *Ombudsman Merilis Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024, Jumlah Peraih Zona Hijau Meningkat*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/pers/r/ombudsman-merilis-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2024-jumlah-peraih-zona-hijau-meningkat>
- Ombudsman RI. (2025). *Jumlah Laporan Masyarakat ke Ombudsman RI Meningkat*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>
- Permana, S. M., Yusuf, H. N., Susiloningtyas, D., Sukoraharjo, S. S., & Baihaqi, B. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Peserta Lelang Menggunakan Aplikasi Pelelangan Ikan: Studi Sem (Structural Equation Modeling) Factors Influencing Auction Participants' Readiness To Use Fish Auction Applications: Sem Study. *Jurnal Penelitian Perikanan Indonesia*, 30(4), 190.

- <https://doi.org/10.15578/jppi.30.4.2024.190-200>
- Sarosa, S., & Zowghi, D. (2003). *Strategy for Adopting Information technology for SMEs: Experience in Adopting Email within an Indonesian Furniture Company*.
- Septiandika, V. S., Supriyanto, S., Maksin, M., Oktarina, R. A., & Wulandari, N. (2025). Kajian Kuantitatif Hubungan Kompetensi Aparatur dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 165–180.
- Widayat, . Agustini Sally. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253*.
- Yulianti, L., & Annisa, N. N. (2024). Pengaruh Kompetensi ASN Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kelurahan Kaligangsa Kecamatan Margadana Kota Tegal. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 6(1), 64–70.
- Zowghi dan Sarosa. (2003). Electronic. *Jurnal Of Information System Evaluation*, 6(2), 165–176.
- Zuhriatusobah, J., & Nisa, S. R. (2022). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Bank. Y Divisi Marketing. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 774–788. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i3.2470>