



## **PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN (SIMPATIK), PENGETAHUAN PROSEDURAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI SMA, SMK KABUPATEN KERINCI DAN KOTA SUNGAI PENUH DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAMBI**

**Yuzerizal Yuzerizal<sup>1</sup>, Edward Edward<sup>2</sup>, Sigit Indrawijaya<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Jambi, Jambi, Indonesia, email: [yuze.rizal5@gmail.com](mailto:yuze.rizal5@gmail.com)

<sup>2</sup>Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Jambi, Jambi, Indonesia, [edwardlempo@gmail.com](mailto:edwardlempo@gmail.com)

<sup>3</sup>Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Jambi, Jambi, Indonesia, email: [sigit.indrawijaya@yahoo.com](mailto:sigit.indrawijaya@yahoo.com)

**Corresponding Author: Yuzerizal Yuzerizal**

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan (SIMPATIK), Pengetahuan Prosedural dan Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan. Populasi target untuk penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Kassubag TU dan Guru pada Satuan Pendidikan SMA dan SMK Negeri di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh yg berjumlah 14 Sekolah SMA Negeri Sederajat, 7 Sekolah SMK Negeri Sederajat di Kab. Kerinci dan 5 Sekolah SMA Sederajat dan 5 Sekolah SMK Sederajat yang berjumlah 124 orang. Dimana teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan tabel krejcie dan morgan dengan margin error 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 94 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dan menggunakan analisis data *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan (SIMPATIK), Pengetahuan Prosedural dan Budaya Organisasi berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan (SIMPATIK), Pengetahuan Prosedural, Budaya Organsasi, Kualitas Pelayanan.

### **PENDAHULUAN**

Persaingan bisnis dalam era globalisasi saat ini semakin ketat, perkembangan yang pesat dalam teknologi komputer pada beberapa tahun terakhir memungkinkan organisasi atau perusahaan dapat mengumpulkan dan mengolah data menjadi informasi yang berguna dalam

jumlah yang besar. Perusahaan harus dapat bersaing agar terus bertahan, salah satu cara agar dapat bersaing dan bertahan dalam persaingan yang semakin luas tersebut adalah dengan mengadakan perbaikan dan perancangan sistem informasi yang baik.

Sistem informasi merupakan faktor utama yang paling berperan dalam menunjang jalannya sebuah instansi, sistem informasi yang baik dan sistematis dapat meningkatkan kelancaran untuk menunjang keberhasilan kerja suatu instansi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama di bidang Teknologi Informasi (TI) telah membawa perubahan yang besar terhadap perilaku dan gaya hidup masyarakat.

Bagi sebuah organisasi ataupun instansi, perkembangan TI bisa dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan organisasi dalam menyimpan dan mengolah data serta memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tidak luput pula institusi pemerintah yang senantiasa berhubungan dengan masyarakat, perkembangan TI bisa dimanfaatkan untuk mengoptimalkan pelayanan publik agar menjadi lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi pada sebuah organisasi pemerintahan saat ini semakin dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan sektor untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan kekuasaan, karena perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut suatu instansi untuk memperoleh informasi yang lebih cepat dan akurat (Hapsara et al., 2020). Dengan adanya suatu sistem informasi yang sudah terintegrasi untuk pengelolaan data akan mempermudah kinerja suatu organisasi atau instansi (Gupron, 2019).

Begitu pula halnya dengan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi, dengan semakin berkembangnya teknologi informasi saat ini membuat Dinas Pendidikan Provinsi Jambi dituntut untuk dapat memanfaatkan teknologi dalam menerapkan kebijakannya. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya dilakukan dengan tatap muka kemudian beralih ke sistem online menggunakan teknologi informasi. Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan mindset masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien.

Pengembangan Sistem Naskah Dinas Elektronik dengan menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan dirancang agar pengelolaan Naskah Dinas berjalan efektif, efisien, terencana, dan akuntabel. Hal ini merupakan bagian dari reformasi birokrasi internal di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Penggunaan Sistem Naskah Dinas Elektronik melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan tata pemerintahan, khususnya dalam mendukung perbaikan tata laksana serta keterpaduan pertukaran informasi dan data antar unit kerja di lingkungan Dinas Pendidikan.

Dalam rangka menyelenggarakan sebagian urusan Pemerintah daerah dibidang Tata Kelola Kepegawaian pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi berdasarkan Perundang-Undangan yang berlaku untuk meningkatkan pelayanan publik, maka penulis mengambil judul pada penelitian ini yaitu **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan, Pengetahuan Prosedural Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Di Sma, Smk Kabupaten Kerinci Dan Kota Sungai Penuh Dinas Pendidikan Provinsi Jambi”** yang mengkaji tentang seberapa jauh urgensi

pemberlakuan transformasi pelayanan public melalui *e-government* dan seberapa perlunya memberlakukan reformasi regulasi birokrasi untuk mengoptimisasi layanan public melalui *e-government*.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan (SIMPATIK)**

Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2000 Tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Tenaga Kependidikan yang selanjutnya disingkat SIMPATIK adalah suatu totalitas yang terpadu terdiri atas perangkat pengolah meliputi pengumpul, prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak; perangkat penyimpan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, berketergantungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian.

Pengembangan Sistem Naskah Dinas Elektronik dengan menggunakan Aplikasi SIMPATIK dirancang agar pengelolaan Naskah Dinas berjalan efektif, efisien, terencana, dan akuntabel. Hal ini merupakan bagian dari reformasi birokrasi internal di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Penggunaan Sistem Naskah Dinas Elektronik melalui Aplikasi SIMPATIK ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan tata pemerintahan, khususnya dalam mendukung perbaikan tata laksana serta keterpaduan pertukaran informasi dan data antarunit kerja di lingkungan Dinas Pendidikan.

### **Pengetahuan Prosedural**

Pengetahuan prosedural merupakan pengetahuan mengenai bagaimana melakukan sesuatu. Pengetahuan prosedural sering mengambil bentuk dari suatu rangkaian langkah-langkah yang akan diikuti. Hal ini meliputi pengetahuan keahlian alogaritma, tehnik, dan metode secara kolektif sebagai prosedur-prosedur (Suwanto, 2010). Pengetahuan prosedural adalah pengetahuan mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk memecahkan masalah. Jenis pengetahuan ini mengarah pada kegiatan fisik seperti berenang dan (sebagian) keterampilan kognitif seperti bermain catur. Pengetahuan ini sangat sulit ditunjukkan secara verbal. Satu-satunya cara untuk menunjukkan keberadaannya adalah melalui performa (Berge & Hezewijk, 1999). Yilmaz & Yalcin (2012) menjelaskan bahwa pengetahuan prosedural merupakan sebuah tindakan dilakukan dengan kerangka prosedur yang jelas. Pengetahuan prosedural dan pengetahuan deklaratif saling berhubungan, dimana penggunaan kedua jenis pengetahuan ini secara bersamaan dapat meningkatkan pendidikan.

### **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi merupakan pola kepercayaan, nilai-nilai, dan cara yang dipelajari menghadapi pengalaman yang telah dikembangkan sepanjang sejarah organisasi yang memanifestasi dalam pengaturan material dan perilaku anggota organisasi (Andrew Brown dalam (Ariani, 2015)). Sedangkan menurut Kilmann dkk dalam (Nguyen et al., 2020) budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat system nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku,

disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Budaya yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku dan efektivitas kinerja instansi sebagaimana dinyatakan oleh Deal & Kennedy, Miner, Robbins dalam (Sutrisno, 2017).

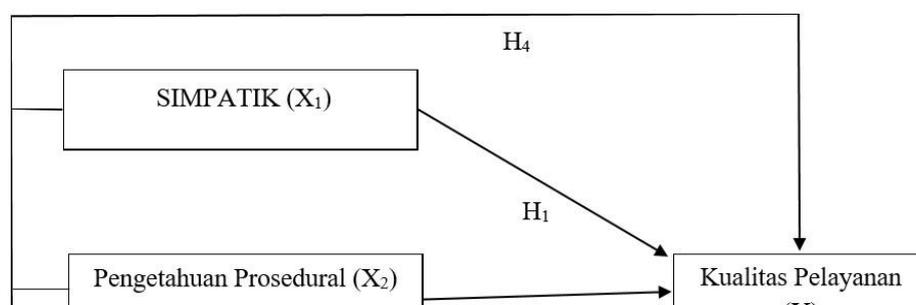
Menurut (Ariani, 2015), untuk menilai kualitas budaya suatu organisasi dapat dilihat dari tujuh faktor utama, yaitu sebagai berikut: 1) Inovasi dan pengambilan resiko, yaitu sejauh mana pegawai didukung untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko; 2) Perhatian terhadap detail, yaitu sejauh mana pegawai diharapkan menunjukkan kehormatan, analisis dan perhatian terhadap detail; 3) Orientasi hasil, yaitu sejauh mana manajemen memfokus pada hasil bukannya pada teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut; 4) Orientasi orang, yaitu sejauh mana keputusan manajemen memperhitungkan efek pada orang-orang didalam organisasi itu; 5) Orientasi tim, yaitu sejauh mana kegiatan kerja diorganisasikan sekitar tim-tim, bukannya individu; 6) Agresivitas, yaitu sejauh mana orang-orang dalam organisasi itu agresif dan kompetitif untuk menjalankan budaya organisasi sebaik-baiknya; dan 7) Stabilitas, yaitu sejauh mana kegiatan organisasi menekankan status quo sebagai kontras dari pertumbuhan. Sedangkan menurut Robbins (2015) indikator budaya organisasi sebagai berikut: 1) inisiatif individual; 2) Pengarahan; 3) Integrasi; 4) Dukungan Manajemen; 5) Kontrol; 6) Sistem Imbalan; dan 7) Pola Komunikasi.

### Kualitas Layanan Aparatur

Kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler & Armstrong, 2012). Alinaung (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan. (Kotler & Keller, 2009) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan dalam hal mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan oleh perusahaan. Dari kedua pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Produk atau jasa dapat disebut berkualitas apabila telah memenuhi dan melampaui harapan pelanggan, serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya (Yandi, 2019).

Kualitas suatu layanan menurut (Yandi, 2019) dapat diukur dengan lima dimensi yang dapat diidentifikasi oleh pelanggan untuk mengevaluasi suatu layanan yang diberikan oleh pemberi layanan yaitu: 1) Keandalan (*Reliability*); 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*); 3) Jaminan (*Assurance*); 4) Empati (*Emphaty*); dan 5) Bukti Fisik (*Tangible*).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti melihat adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan, Budaya Organisasi, terhadap kualitas layanan, sebagaimana ditunjukkan pada gambar 1 berikut:



### Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut diatas dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1: SIMPATIK berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- H2: Pengetahuan Prosedural berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- H3: Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
- H4: SIMPATIK, Pengetahuan Prosedural dan Budaya Organisasi secara bersamaan berpengaruh positif Terhadap kualitas pelayanan.

### METODE PENELITIAN

- **Populasi dan Sampel.** Populasi dalam penelitian ini yaitu Kepala Sekolah, Kassubbag Tata Usaha Kepegawaian dan Guru di Satuan Pendidikan SMA dan SMK Negeri di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh yg berjumlah 14 Sekolah SMA Negeri Sederajat, 7 Sekolah SMK Negeri Sederajat di Kab. Kerinci dan 5 Sekolah SMA Sederajat dan 5 Sekolah SMK Sederajat yang berjumlah keseluruhan 124. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih digunakan formula Isaac & Michael dalam (Dr. Riduwan, 2017) dengan margin error 5% sehingga diperoleh sampel sebanyak 94 orang.
- **Jenis dan Sumber Data.** Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas adalah penelitian yang ingin mencari penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-akibat (*cause-effect*) antar beberapa konsep atau beberapa variable atau beberapa strategi yang dikembangkan dalam manajemen (Ferdinand, 2016). Penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan adanya hubungan sebab-akibat antara beberapa situasi yang digambarkan dalam variable, dan atas dasar itu ditariklah sebuah kesimpulan umum. Berdasarkan sumber dari mana data diperoleh, maka data penelitian yang diambil yaitu: a) *Data Primer*, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Hapzi Ali. Nandan Limakrisna, 2013). Data primer disebut juga sebagai data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Jenis data ini diperoleh melalui kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti langsung dari Kepala Sekolah, Kassubbag Tata Usaha Kepegawaian dan Guru di Satuan Pendidikan SMA dan SMK Negeri di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh.; b) *Data Sekunder*, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Sugiyono, 2015). Data sekunder dapat

diperoleh dari berbagai sumber buku, laporan, jurnal, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

- **Analisis dan Alat Analisis Data.** Penelitian ini menggunakan analisis data Partial Least Square (PLS) yang dikembangkan pertama kali oleh Herman O.A. Wold di tahun 1979 (Hair et al., 2014). Partial Least Square atau disingkat PLS merupakan jenis SEM yang berbasis komponen dengan sifat konstruk formatif. Partial Least Square (PLS) adalah teknik analisis yang powerful karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak perlu banyak asumsi, dan ukuran sampel pun tidak harus besar. Walaupun PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (prediction), PLS juga dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori. Pemilihan SEM-PLS sebagai metode analisis data, didasarkan atas karakteristik obyek penelitian, asumsi-asumsi yang mendasari model, dan berdasarkan keutamaannya (Ghozali & Latan, 2015). Adapun langkah analisa pada Partial Least Square (PLS), terdapat tiga tahap yang harus dilakukan, yaitu; 1) analisa outer model, 2) analisa inner model, dan 3) pengujian hipotesa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Profil Responden

Setelah dilakukan sebaran kuesioner kepada 94 orang responden dan semua data dikumpulkan, langkah selanjutnya yakni melakukan analisis. Namun sebelumnya penulis akan menjelaskan profil dari responden berdasarkan jenis kelamin dan usia. Kuesioner disebarkan pada Kepala Sekolah, Kasubbag TU dan Guru yang merupakan sampel dalam penelitian ini yang dilakukan secara acak. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada para pegawai yang dijadikan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden dengan harapan agar informasi ini dapat dijadikan masukan yang akan diuraikan sebagai berikut. Karakteristik responden menurut jenis kelamin diperoleh informasi jumlah responden perempuan lebih mendominasi dibanding pria, dimana jumlah responden perempuan sebanyak 57,61% persen, dan pria sebanyak 37,39% persen. Selanjutnya berdasarkan kelompok usia, kelompok usia 26-37 tahun sebanyak 18,9 persen, kelompok usia 38-45 tahun sebanyak 21,22 persen, kelompok usia 46-52 tahun sebanyak 31,33 persen, dan responden yang berada pada kelompok usia 53-61 tahun sebanyak 24,26 persen.

### Hasil Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Penelitian

#### a. SIMPATIK ( $X_1$ ).

Berdasarkan skor variable Simpatik dikategorikan baik, dengan skor rata-rata sebesar 429, apabila dilihat pada rentang keputusan rata-ratanya variabel simpatik termasuk pada range 425 – 525 berada pada kriteria “Sangat Baik”, yang menjelaskan bahwasanya penerapan aplikasi SIMPATIK di Dinas Pendidikan memberikan dampak yang baik terhadap kualitas pelayanan kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Jambi.

#### b. Pengetahuan Prosedural ( $X_2$ ).

Berdasarkan skor pengetahuan prosedural dikatakan baik dengan skor rata-rata sekitar 427,57, apabila dilihat pada rentang keputusan rata-ratanya variabel komunikasi organisasi termasuk pada range 394 – 469 berada pada kriteria “Sangat Baik”, menjelaskan bahwasanya pengetahuan prosedural terhadap pemanfaatan aplikasi Simpatik sudah baik.

#### c. Budaya Organisasi ( $X_3$ ).

Dari hasil survey terkait budaya organisasi dapat disimpulkan bahwa, indikator-indikator budaya organisasi yang kuat mendukung tujuan instansi, sebaliknya yang lemah

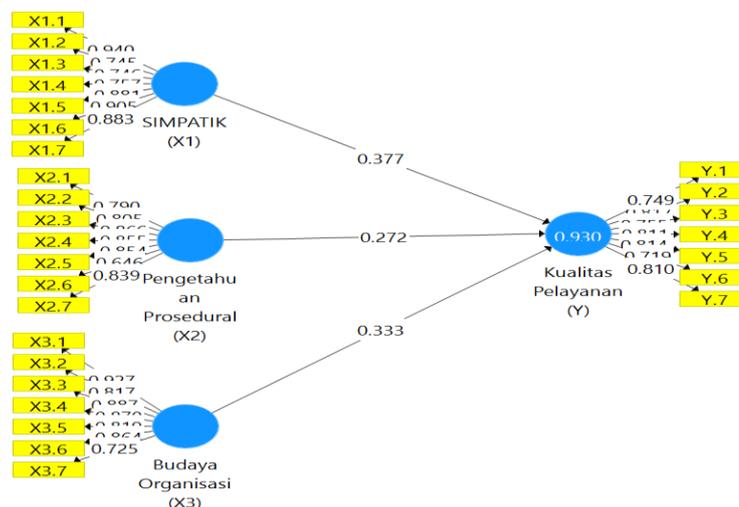
atau negatif mengambat atau bertentangan dengan tujuan instansi. Dalam suatu instansi yang budaya organisasinya kuat, nilai-nilai bersama dipahami secara mendalam, dianut dan diperjuangkan oleh sebagian besar para anggota organisasi.

**d. Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan skor pengetahuan prosedural dikatakan baik dengan skor rata-rata sekitar 423,85, apabila dilihat pada rentang keputusan rata-ratanya variabel komunikasi organisasi termasuk pada range 394 – 469 berada pada kriteria “Sangat Baik”, menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan kepegawaian memenuhi kebutuhan pengguna telah sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna terhadap pemanfaatan aplikasi Simpatik sudah sangat baik. Dari indikator yang telah ditentukan semuanya sangat baik, hanya beberapa yang perlu pembenahan terkait penyimpanan arsip/dokumen pegawai.

**Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**

Model pengukuran mempunyai tujuan mewakili hubungan antar konstruk dan variabel indikatornya yang sesuai (umumnya disebut dengan outer model dalam PLS-SEM). Model pengukuran menjelaskan bagaimana konstruk diukur dan dapat diandalkan atau valid serta reliabel dengan melihat validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk (Hair et al., 2017). Gambar outer model dalam SmartPLS adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.** Full Outer Model

Berdasarkan Gambar 2 di atas, terdapat beberapa indikator memiliki nilai *outer loading* di bawah 0.7 yang berarti mempunyai validitas yang rendah, hal ini dikarenakan jawaban yang diberikan oleh responden pada indikator-indikator yang diberikan tidak konsisten. Ketidak konsistenan ini bisa dikarenakan responden malas menjawab terhadap item soal angket yang kita berikan atau secara sederhana reponden menjawab item pernyataan tersebut asal-asalan.

**Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)**

Ketika model pengukuran (*outer model*) telah menyatakan hasil yang baik, langkah selanjutnya dalam mengevaluasi hasil PLS-SEM adalah dengan menilai model struktural (*inner model*). Model struktural dianalisis yaitu sebagai upaya untuk menemukan bukti-bukti yang mendukung model teoritis (hubungan teoritis antara konstruk eksogen dan konstruk endogen) (Avkiran & Ringle, 2018).

**a. Nilai R-Square (Coefficient of determination)**

Nilai R-square digunakan untuk menunjukkan sejauh mana konstruk eksogen menjelaskan konstruk endogen. Untuk mengevaluasi model struktural yaitu dengan nilai R-square yang menunjukkan kekuatan prediktif dari model. *Rule of thumb* yang digunakan yaitu 0.75, 0.50, dan 0.25 menunjukkan bahwa model kuat, moderat, dan lemah. (Hair et al, 2017). Hasil nilai R-square dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**Tabel 1.** Hasil Pengujian *R-Square*

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>Y_Kualitas Layanan</b>	0,93	0,928

Sumber: Output SmartPLS 3, 2022.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan mempunyai nilai R-square sebesar 0,93, yang menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh konstruk Simpatik, budaya organisasi, dan pengetahuan prosedural dengan persentase sebesar 93%. Sedangkan sisanya sebesar 7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diungkap pada penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji model struktural (*inner model*) dari variabel kualitas layanan termasuk kategori model yang “kuat”.

**b. Nilai F-Square (f2 Effect Size)**

F-square dihitung untuk mengukur pentingnya perubahan nilai R-square ketika konstruk tertentu dihilangkan dari model untuk mengevaluasi apakah konstruk yang dihilangkan memiliki dampak substantif pada kosntruk endogen. Rule of thumb untuk menilai nilai f-square adalah 0.02, 0.15, dan 0.35 yang menunjukkan bahwa nilai efek kecil, sedang dan besar, serta ukuran efek dengan nilai kurang dari 0.02 menunjukkan bahwa variabel tidak mempunyai efek (Hair et al, 2017). Hasil nilai F-square dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Pengujian *F-Square*

<b>Variabel</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>Y</b>
<b>X1</b>				0,102
<b>X2</b>				0,058
<b>X3</b>				0,185
<b>Y</b>				

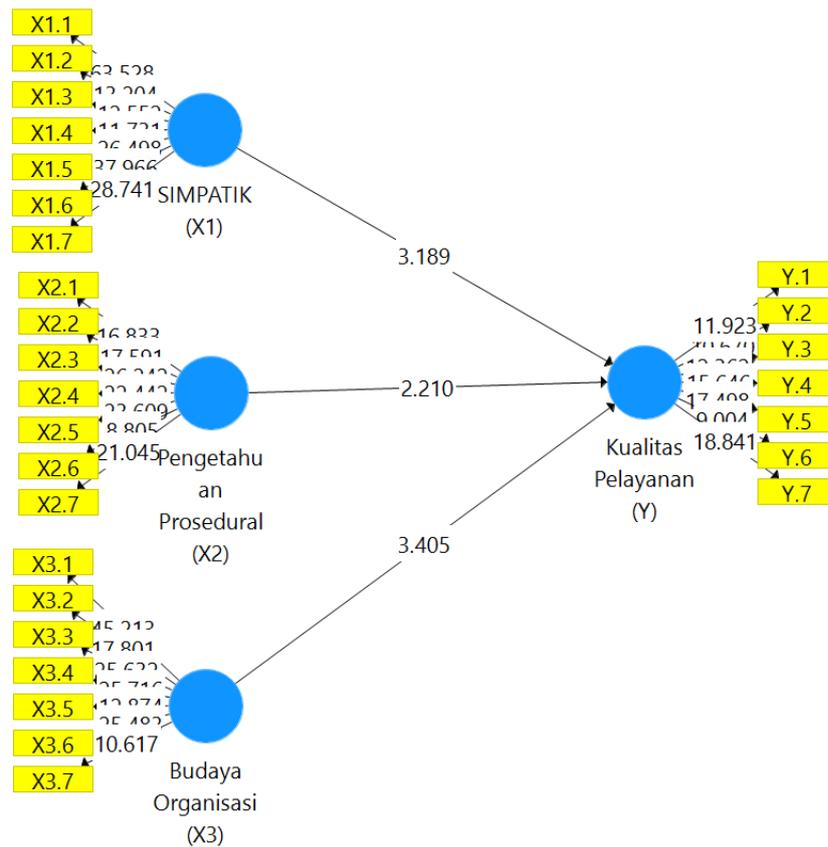
Sumber: Output Smart PLS 3, 2022.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa tidak terdapat variabel yang memiliki kontribusi terbesar terhadap nilai R-square pada model penelitian yaitu nilai f-square variable Simpatik, Budaya Organisasi dan Pengetahuan Prosedural terhadap kualitas pelayanan masing-masing yaitu sebesar 0,102 atau 10,2% (sedang), 0,058 atau 5,8% (kecil), dan 0,185% atau 18,5 (sedang).

**Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan**

**Uji Hipotesis**

Pengujian selanjutnya yaitu melihat signifikansi yang mewakili hubungan yang di hipotesiskan di antara konstruk atau melihat pengaruh antar variabel pada path coefficients menggunakan prosedur bootsrapping. Selanjutnya yaitu output bootsrapping untuk melihat besaran nilai T-statistik.



**Gambar 3.** Model Hubungan Konstruk Penelitian Dengan Metode Bootstrapping

Untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (*eksogen*) terhadap variabel yang dipengaruhi (*endogen*). Hasil pengolahan data disajikan pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Pengaruh Langsung

	Path Coefficient	T Statistics	P Values
Budaya Organisasi (X3) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0.333	3.405	<b>0.001</b>
Pengetahuan Prosedural (X2) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0.272	2.21	<b>0.028</b>
SIMPATIK (X1) -> Kualitas Pelayanan (Y)	0.377	3.189	<b>0.002</b>

Sumber: Output Smart PLS 3, 2022.

Hasil uji *path coefficients* pada tabel diatas dapat diinterprestasikan yaitu dengan melihat nilai original sampel untuk mengetahui hubungan antar variabel. Sedangkan untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh hubungan antar variabel yaitu dengan melihat T Statistics. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai signifikansi (*significance level*) sebesar 5% (two tailed) dan tingkat keyakinan (*confidence level*) sebesar 95% sehingga t-tabel adalah 1,9855, apabila nilai T-statistik > t-tabel maka hasilnya signifikan (Ghozali, 2015).

Berdasarkan data hasil pengujian pada tabel diatas, terdapat 3 hipotesis dan semuanya diterima dengan nilai t-statistik  $> 1,9855$ . Berikut ini hasil dari pengujian hipotesis dari tiap konstruk yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Simpatik terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,377 dengan nilai t-statistik sebesar 3,189 dan P Value sebesar 0,002. Dikarenakan nilai P Valuenya  $< 5\%$  ( $0,002 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa Simpatik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) diterima.
2. Variabel pengetahuan prosedural terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,272 dengan nilai t-statistik sebesar 2,21 dan P Value sebesar 0,028. Dikarenakan nilai P Valuenya  $< 5\%$  ( $0,028 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima.
3. Variabel Budaya Organisasi terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,333 dengan nilai t-statistik sebesar 3,405 dan P Value sebesar 0,001. Dikarenakan nilai P Valuenya  $< 5\%$  ( $0,001 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima.

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh SIMPATIK Terhadap Kualitas Pelayanan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa simpatik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peranan teknologi dalam pelayanan kepegawaian sangatlah membantu karena dapat menghemat biaya, waktu dan proses pengajuan layanan kepegawaian sehingga membuat kualitas pelayanan semakin baik.

SIMPATIK sebagai aplikasi penyedia informasi pelayanan kepegawaian menangani manajemen data kepegawaian yang memiliki banyak kelebihan dengan kemampuan yaitu: a) Pemrosesan data informasi kepegawaian yang cepat dengan komputerisasi pemrosesan data dapat dilakukan dengan cepat; b) Informasi yang diproses akurat karena adanya berbagai validasi dan control; c) Informasi yang disampaikan lebih ringkas dan dapat dicari dengan cepat karena tersimpan dalam media penyimpanan yang dapat diakses setiap saat; d) Informasi lebih terjamin keamanannya, dengan adanya validasi pemakai dan level tingkat pemakai, sehingga hanya pemakai yang berhak saja yang bisa menggunakan informasi kepegawaian; dan e) Pemeliharaan informasi kepegawaian relative mudah dan sederhana serta dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai dalam mengolah dan menjalankan proses-proses kepegawaian.

Salah satu bentuk keberhasilan pegawai pelayanan publik dalam melakukan pekerjaannya adalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian agar kualitas pelayanan publik yang diperoleh pegawai pelayanan publik dapat optimal maka pegawai pelayanan publik harus dapat bekerja se efektif dan se efisien mungkin.

Efisiensi pelayanan publik oleh pegawai pelayanan publik digunakan sebagai salah satu alat untuk mengukur seberapa jauh efektivitas kerja pegawai pelayanan publik dalam memberi pelayanan kepada publik, sehingga jika pelayanan kepada publik bias lebih efisien, maka akan meningkat pula kuatias kerja pegawai dalam melayani kebutuhan publik. Demikian juga sebaliknya, jika pelayanan publik tidak efisien, kualitas kerja pegawai dalam menyelenggarakan publik juga akan menurun.

### **2. Pengaruh Pengetahuan Prosedural Terhadap Kualitas Pelayanan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa pengetahuan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pengetahuan prosedural memiliki peran

yang signifikan dalam membuat struktur konsep dan mendapatkan pengetahuan deklaratif. Ia berhubungan dengan perubahan performa dalam pengetahuan, keahlian, dan tugas-tugas. Pengetahuan prosedural menjelaskan bagaimana sebuah tindakan dilakukan dengan kerangka prosedur yang jelas (Yilmaz & Yalcin, 2012). Pengetahuan prosedural dan pengetahuan deklaratif saling berhubungan (Yilmaz & Yalcin, 2012). Penggunaan kedua jenis pengetahuan ini secara bersamaan dapat meningkatkan pendidikan (Willingham, Nissen & Bullemer dalam Yilmaz & Yalcin, 2012).

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan prosedural dan deklaratif adalah bagian dari proses kognitif individu yang dapat membantunya untuk mengambil keputusan dan kualitas pelayanan.

### **3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Dari pengujian hipotesis yang dilakukan diketahui bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori Schein (1985) mengatakan bahwa budaya lemah adalah budaya yang tidak mampu menjalankan fungsi utamanya, yaitu mampu mendukung organisasi dalam beradaptasi dengan faktor-faktor internal dan eksternal. Persoalan ini merupakan persoalan yang terkait satu sama lain dan biasanya muncul secara bersamaan, oleh karena itu untuk menghadapinya dan untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, maka dalam hal ini budaya organisasi merupakan faktor yang signifikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini membuat beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, yaitu:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu SIMPATIK dikategorikan sangat baik, pengetahuan prosedural dikatakan baik, dan Budaya organisasi dikategorikan sangat baik.
2. Simpatik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peranan teknologi dalam pelayanan kepegawaian sangatlah membantu karena dapat menghemat biaya, waktu dan proses pengajuan layanan kepegawaian sehingga membuat kualitas pelayanan semakin baik.
3. Pengetahuan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pengetahuan prosedural memiliki peran yang signifikan dalam membuat struktur konsep dan mendapatkan pengetahuan deklaratif. Ia berhubungan dengan perubahan performa dalam pengetahuan, keahlian, dan tugas-tugas.
4. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Persoalan ini merupakan persoalan yang terkait satu sama lain dan biasanya muncul secara bersamaan, oleh karena itu untuk menghadapinya dan untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi, maka dalam hal ini budaya organisasi merupakan faktor yang signifikan.

### **Saran-Saran**

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang diperoleh, maka saran untuk perbaikan penelitian dimasa mendatang pada kualitas pelayanan kepegawaian pada UPTD Satuan

Pendidikan SMA dan SMK Negeri di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh. Khususnya, Dinas Pendidikan Provinsi Jambi Umumnya sebagai berikut:

1. Kedepan diharapkan lebih ke peningkatan dari aspek layanan elektronik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jambi disemua bidang baik sasaran Guru di satuan pendidikan maupun Pegawai ASN di lingkup Dinas Pendidikan Provinsi Jambi untuk senantiasa dapat bekerja secara optimal dengan mengikuti segala prosedur dalam rangka memajukan organisasi kedepannya.
2. Kedepan pimpinan perlu melakukan kontrol kepada pegawai agar dalam memberikan pelayanan tidak secara rumit. Dalam memberikan pelayanan pegawai masih berbelit-belit, sehingga masyarakat awam banyak yang tidak memahami. Pegawai dapat mengubah prosedur persyaratan yang rumit menjadi lebih mudah dipahami oleh masyarakat penerima layanan tanpa mengurangi ketentuan yang berlaku.
3. Kedepan Perlu adanya peningkatan pengetahuan prosedural, pengetahuan prosedural memiliki peran yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. ASN yang memiliki pengetahuan bagaimana performans meliputi pengetahuan tentang keterampilan khusus, tahapan sistematis mengenai sistem program (meliputi; input, proses, dan output).
4. Penelitian ini perlu ditindak lanjuti lagi untuk melihat faktor apa yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan
5. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor lain, oleh karena itu perlu kajian yang lebih secara komprehensif, guna menjawab faktor lain (epsilon) yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor keterampilan petugas; (5). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ariani, B. (2015). Pengaruh Integritas, Obyektifitas, Kerahasiaan, dan Kompetensi Pada Kinerja Auditor Inspektorat Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntamsi Universitas Udayana*, 10(1), 67–77.
- Dr. Riduwan, M. B. A. dan D. E. A. K. (2017). Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur). In *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*.
- Edy Sutrisno. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Kencana*.
- Ferdinand, P. D. A. (2016). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. In *BP Undip 2*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 3.0 untuk Penelitian Empiris. In *Universitas Diponegoro*.
- Gupron, G. (2019). Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Sistem Informasi Manajemen dan Komunikasi (Studi pada Biro Pengelolaan Barang Milik Daerah Setda Provinsi Jambi). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.73>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. In *European Business Review* (Vol. 26, Issue 2). <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hapsara, O., Gupron, G., & Yandi, A. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Sistem Informasi Terpadu Akademik (SITA) Universitas Batanghari Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(2).

<https://doi.org/10.33087/jmas.v5i2.205>

- Hapzi Ali, Nandan Limakrisna. (2013). Metodologi Penelitian ( Petunjuk Praktis Untuk Pemecahan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi. In *Deeppublish: Yogyakarta*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta*.
- Nguyen, P. T., Yandi, A., & Mahaputra, M. R. (2020). Factors That Influence Employee Performance: Motivation, Leadership, Environment, Culture Organization, Work Achievement, Competence and Compensation (a Study of Human Resource Management Literature Studies). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. *Metode Penelitian*.
- Yandi, A. (2019). Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan yang di Mediasi oleh Kepercayaan (Survey Pada BRI Kcp Unit Kuamang Kuning Kabupaten Bungo). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i1.83>