

PERAN MEDIASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI: SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN

Muhlisin^a, Nurliana Nasution^{b*}, Burhan^c

^{a,b,c} Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Lancang Kuning, Indonesia.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong organisasi untuk mengadopsi sistem informasi manajemen guna meningkatkan efisiensi dan produktivitas pegawai. Dalam konteks administrasi kepegawaian, sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi serta kinerja aparatur sipil negara (ASN). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh SIMPEG terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian, pengaruh SIMPEG terhadap kinerja ASN, serta peran mediasi kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap hubungan antara SIMPEG dan kinerja ASN. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Data dikumpulkan dari 184 responden yang terdiri dari pegawai di berbagai OPD di Kabupaten Kepulauan Meranti dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPEG berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dan kinerja ASN. Selain itu, kualitas pelayanan administrasi kepegawaian juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja ASN serta berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara SIMPEG dan kinerja ASN. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan SIMPEG yang optimal dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi serta kinerja pegawai, sehingga organisasi perlu terus mengembangkan dan memperbaiki sistem ini untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

KATA KUNCI

Kualitas Pelayanan,
Administrasi Kepegawaian,
Kinerja ASN

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi membuat individu dapat dengan cepat mengakses informasi apa pun yang diinginkan. Seiring dengan kemajuan pembangunan, semakin banyak perusahaan publik dan komersial yang mengadopsi teknologi informasi baru untuk meningkatkan kemandirian, produktivitas, dan efisiensi karyawan. Berhasil tidaknya tujuan suatu organisasi ditentukan oleh kinerjanya. Kinerja mengacu pada pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan (Suharno et al., 2020).

Penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian diperlukan guna menyempurnakan administrasi kepegawaian dengan menyediakan informasi data pegawai yang cepat, akurat, andal, dan terkini (Suharno et al., 2020). Prosesnya melibatkan transformasi data manual jadi format digital serta menyimpannya dalam database. Data ini kemudian dimanfaatkan dalam aplikasi terkomputerisasi dalam sistem informasi kepegawaian berbasis website. Sistem dirancang agar mobile dan fleksibel dalam penggunaannya. Untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan meningkatkan kinerja karyawan sangat penting untuk mempertimbangkan berbagai faktor (Hayatunnisa et al., 2020; Suharno et al., 2020).

Pada perihal ini, sistem informasi berfungsi guna memberikan hasil laporan dan mengelola informasi dengan tujuan akhir serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi atau manajemen organisasi. Implementasi ilmu sistem informasi bergantung pada keandalan sumber daya manusia (SDM) suatu organisasi. Tenaga kerja yakni aset krusial dalam suatu perusahaan atau instansi untuk pencapaian tujuan organisasi (Sukaryati et al., 2022). Tujuan

* Nurliana Nasution. Email: nurliananst@unilak.ac.id

pelayanan publik bukanlah suatu tujuan, melainkan sebuah cara guna meraih tujuan terkhusus. Pemerintah selaku entitas birokrasi melayani masyarakat dengan memberi pelayanan.

Salah satu masalah fundamental yang sering muncul terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian terhadap kinerja pegawai melalui adalah kurangnya integrasi dan kesesuaian antara sistem SIMPEG dengan kebutuhan sebenarnya di lapangan. Kadang-kadang, sistem SIMPEG yang ada tidak sepenuhnya mencakup semua aspek administrasi kepegawaian yang diperlukan oleh pegawai atau manajemen. Hal ini dapat mengakibatkan kesenjangan dalam pengelolaan data, penilaian kinerja yang tidak akurat, atau kesulitan dalam mengakses informasi yang diperlukan. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pemahaman tentang cara menggunakan SIMPEG secara efektif juga dapat menjadi hambatan dalam memanfaatkan potensi penuh sistem tersebut. Akibatnya, produktivitas dan kepuasan pegawai dapat terganggu karena kesulitan dalam menjalankan tugas administratif dengan lancar. Maka dari itu, penting guna selalu mengevaluasi serta memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kepegawaian melalui SIMPEG agar dapat mengatasi masalah fundamental ini dan mendukung kinerja pegawai secara optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yaitu di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Kepulauan Meranti, permasalahan SIMPEG di BKPSDM Kabupaten Kepulauan Meranti mencakup beberapa aspek. Pertama, Keterlambatan penerimaan data yang menghambat proses input ke dalam sistem aplikasi SIMPEG sering kali disebabkan oleh jenis jaringan yang digunakan yang tidak memadai atau mengalami kendala. Misalnya, penggunaan jaringan internet yang lambat atau tidak stabil dapat memperlambat transfer data dari sumber ke aplikasi SIMPEG. Selain itu, infrastruktur jaringan yang tidak mampu menangani volume data yang besar atau tidak memiliki kapasitas yang memadai untuk penggunaan bersamaan juga dapat menjadi faktor penghambat. Masalah seperti ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengiriman data yang dibutuhkan untuk proses administrasi kepegawaian, sehingga mempengaruhi efisiensi dan kecepatan operasional SIMPEG secara keseluruhan. Kedua, adanya data yang diterima tidak valid. Ketiga, sistem tidak memiliki cukup ruang penyimpanan untuk file, seperti banyak buku rekaman, sehingga mengakibatkan inefisiensi. Selain itu, konektivitas jaringan yang lemah saat mengakses sistem aplikasi menyebabkan waktu pengambilan data menjadi lama. Terakhir, permasalahan fundamental terletak pada Sumber Daya Manusia (SDM), karena kurangnya pemahaman dan kemahiran dalam mengoperasikan sistem aplikasi SIMPEG. Terdapat banyak personel senior dalam hal ini, yang sebagian besar kurang memahami teknologi. Selain itu, belum adanya sosialisasi mengenai aplikasi SIMPEG juga jadi satu diantara faktor penyebabnya. Di samping itu, ketersediaan sarana serta prasarana yang memadai, layaknya jaringan perangkat keras serta perangkat lunak, sangat menentukan keberhasilan penerapan aplikasi SIMPEG. Namun, perlu dicatat bahwa sumber daya tersebut saat ini terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti dengan judul “Peran Mediasi Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai: Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian”.

Metode

Penelitian ini memakai metodologi kuantitatif untuk menyelidiki masalah-masalah yang berkaitan dengan variabel penelitian. Tujuan utamanya adalah untuk memperjelas mekanisme yang mengatur interaksi antara variabel eksternal, mediasi, dan internal. Pada dasarnya, ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif untuk mengevaluasi teori secara eksperimental (Ghozali, 2019). Teknik verifikasi menurut Sugiyono (Sugiyono, 2022) adalah pendekatan sistematis yang dipakai guna membangun korelasi diantara berbagai variabel atau

untuk mengkonfirmasi hipotesis. Selanjutnya penelitian ini memakai survei cross-sectional guna melakukan pengumpulan data kualitas pelayanan administrasi kepegawaian, kinerja pegawai, SIMPEG. Populasi dan Sampel Penelitian.

1. Populasi dan Sampel Penelitian

Berlandaskan (Sugiyono, 2019) mengungkapkan yakni "populasi" yaitu istilah yang mengacu pada domain umum yang mencakup objek atau subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik terkhusus yang digambarkan oleh peneliti guna dipelajari serta lalu sampai pada kesimpulan. Peneliti memilih pengambilan sampel acak sederhana, dimana tiap-tiap anggota populasi memiliki peluang yang sama guna dipilih atau dihilangkan selaku sampel penelitian, karena populasi yang besar dan dengan maksud untuk mempercepat proses penelitian.

Karena besarnya populasi diketahui yaitu sebanyak 3000 di BKPSDM Kabupaten Kepulauan Meranti, metode probabilitas sampling digunakan dalam penelitian ini. Untuk mengukur sampel, peneliti menggunakan metode kalkulator sampel (sample size calculator). Dengan menetapkan tingkat kesalahan 5%, tingkat kepercayaan 95%, dan proporsi populasi 15% (Daniel, 1999), sehingga diperoleh sebanyak 184 sampel tidak fokus pada pegawai BKPSDM, namun juga semua opd yang bersifat pelayanan seperti BKPSDM, DUKCAPIL, PTSP, DLHK, DINSOS, DINKES, DISKOPUKMNAKER, DISPERINDAG. Penghitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan kalkulator ukuran sampel pada website www.raosoft.com. Rumus yang dipakai guna mengukur sampel adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{z^2 p \frac{(1-p)}{e^2}}{1 + (z^2 p \frac{1-p}{e^2 N})}$$

Keterangan:

- N = ukuran populasi
Z = skor z dengan tingkat kepercayaan 95% adalah 1,96
e = *margin of error* (tingkat kesalahan) adalah 5%
 \hat{p} = proporsi populasi adalah 15%
n = sampel

2. Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel sistem informasi manajemen dinilai melalui empat indikator yang meliputi (1) Perangkat lunak, (2) Perangkat keras komputer (3) Database-prosedur, (4) Petugas pengoperasian (Martono, 2017). Demikian pula kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan empat indikator: (1) Keandalan, (2) Koresponsifan, (3) Keyakinan (4) Empati (Koller, 2019). Selain itu, Kinerja ASN dinilai berdasarkan lima indikator: (1) Kemandirian (2) Kuantitas (3) Ketetapan waktu (4) Efektifitas (5) Kualitas kerja. Respons terhadap item kuesioner dinilai menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2022) yang diukur dengan lima pilihan respons mulai dari sangat tidak setuju (diberi bobot 1) hingga sangat setuju (diberi bobot 5).

- Sangat Setuju (SS) : skor 5
- Setuju (S) : skor 4
- Kurang Setuju (KS) : skor 3
- Tidak Setuju (TS) : skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

3. Analisis SEM-PLS

Studi ini menganalisis model pengukuran dengan memvalidasi skala masing-masing variabel (Vinzi et al., 2010). Validitas diukur melalui skala reliabilitas, validitas konvergen, serta validitas diskriminan (Hair et al., 2014), uji validitas diskriminan, validitas konvergen dan reliabilitas, merupakan model pengukuran dalam PLS-SEM melakukan evaluasi validitas skala, terkhusus guna item reflektif dalam tiga langkah. Validitas diskriminan yaitu untuk suatu Tindakan reflektif yang dilaksanakan dengan memakai kriteria (Fornell & Larcker, 1981) dimana korelasi dengan tiap-tiap konstruksi harus dibawah akar kuadrat. Kedua, validitas konvergen dilakukan dengan mengevaluasi faktor loading dan average variance ekstrak (AVE). Nilai faktor yaitu diatas 0,70 – 0,90 dan kemudian nilai AVE diatas *cut-off* 0,50 guna seluruh konstruksi diperlukan (Chin et al., 2010). Yang terakhir, reliabilitas konsistensi internal dengan melakukan evaluasi nilai α (alfa) cronbath dan reliabilitas komposit. Nilai setiap nilai konstruksi harus diatas 0,70. Penerimaan atau penolakan hipotesis berlandaskan pendapat (Ghozali & Latan, 2015) yakni berikut ini:

1. Bila nilai t hitung $>$ t tabel (1,96) serta P Value α (0,05), dengan demikian H_0 ditolak serta H_a diterima, perihal ini mempunyai arti variabel eksogen yang diteliti mempunyai dampak terhadap variabel endogen.
2. Bila nilai t hitung $<$ t tabel (1,96) serta P Value $>$ α (0,05), dengan demikian H_a ditolak serta H_0 diterima, mempunyai arti variabel eksogen yang diteliti tidak mempunyai dampak pada variabel endogen.

Hasil

1. Gambaran Umum

Dari data yang tertera pada Tabel 4.1 terlihat yakni jumlah responden pegawai BKPSDM, namun juga semua OPD yang bersifat pelayanan seperti BKPSDM, DUKCAPIL, PTSP, DLHK, DINSOS, DINKES, DISKOPUKMNAKER, DISPERINDAG mencapai 184 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 115 orang atau 62,50% adalah laki-laki, sementara 69 orang atau 37,50% adalah perempuan. Perihal ini menampilkan yakni mayoritas responden yaitu laki-laki.

Tabel 1. Gambaran Umum Responden

Keterangan	Jumlah	%	Colu
JENIS KELAMIN			
Laki-Laki	115	62.50%	
Perempuan	69	37.50%	
MASA KERJA			
< 1 tahun	1	0.63%	
1-5 tahun	58	36.48%	
6-10 tahun	32	20.13%	
> 10 tahun	93	58.49%	
PENDIDIKAN			
SMA	33	20.75%	
D3	22	13.84%	
S1	104	65.41%	
S2	25	15.72%	
OPD			
BKPSDM	26	16.35%	
DUKCAPIL	23	14.47%	
PTSP	22	13.84%	
DLHK	25	15.72%	
DINSOS	19	11.95%	
DINKES	28	17.61%	
DISKOPUKMNAKEF	27	16.98%	
DISPERINDAG	14	8.81%	
GOLONGAN			
II.b	1	0.63%	
II.c	6	3.77%	
II.d	37	23.27%	
III.a	38	23.90%	
III.C	30	18.87%	
III.d	25	15.72%	
IV.A	24	15.09%	
IV.b	9	5.66%	
IV.c	6	3.77%	
IX	8	5.03%	

Berlandaskan tabel 4.1 responden berdasarkan masa kerja dapat dikelompokkan menjadi 4 yaitu masa kerja < 1 tahun sebanyak 1 orang atau 0,63%, masa kerja 1-5 tahun mempunyai jumlah 58 orang atau 36,48%, masa kerja 6-10 tahun mempunyai jumlah 32 orang atau 20,13%, masa kerja > 10 tahun sebanyak 93 atau 58,49%. Dari gambaran ini terlihat yaitu mayoritas responden didominasi masa kerja > 10 tahun sebanyak 93 orang atau 58,49%.

Selanjutnya responden berdasarkan tingkat pendidikan dikelompokkan menjadi 4 yaitu tingkat pendidikan SMA sebanyak 33 orang atau 20,75%, tingkat pendidikan D3 sebanyak 22 orang atau 13,84%, tingkat pendidikan S1 sebanyak 104 orang atau 65,41% dan tingkat pendidikan S2 sebanyak 25 orang atau 15,72%.

Responden berdasarkan OPD dikelompokkan menjadi 8 yaitu BKPSD sebanyak 26 orang atau 16,35%, DUKCAPIL sebanyak 23 orang atau 14,47%, PTSP sebanyak 22 orang atau 13,84%, DLHK sebanyak 25 orang atau 15,72%, DINSOS sebanyak 19 orang atau 11,95%, DINKES sebanyak 28 orang atau sebanyak 17,61%, DISKOPUKMNAKEP sebanyak 27 orang atau 16,98% dan DISPERINDAG sebanyak 14 orang atau 8,81%.

Jika dilihat dari tingkat golongan terbagi menjadi 9 yaitu golongan II.b sebanyak 1 orang atau 0,63%, II.c sebanyak 6 orang atau 3,77%, II.d sebanyak 37 orang atau 23,27%, III.a sebanyak 38 orang atau 23,90%, III.c sebanyak 30 orang atau sebanyak 18,87%, III.d sebanyak 25 orang atau 15,72%, IV.a sebanyak 24 orang atau 15,09%, IV.b sebanyak 9 orang atau 5,66%, IV.c sebanyak 6 orang atau 3,77%.

2. Deskriptif Variabel dan Indikator Penelitian

Sebagai pedoman interpretasi dari nilai mean (rata-rata) yakni berikut ini:

Tabel 2. Pedoman Interpretasi

Interval Mean	Kategori
1,00 - 1,80	Sangat tidak setuju / Sangat tidak baik
1,81 - 2,60	Tidak setuju / Tidak Baik
2,61 - 3,40	Kurang setuju / Kurang baik
3,41 - 4,20	Setuju / Baik
4,21 - 5,00	Sangat setuju / Sangat baik

3. Deskriptif Variabel Kinerja ASN

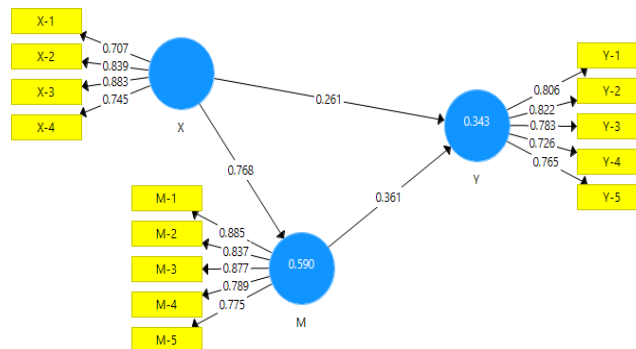
Dari tabel 4.5, diperoleh informasi bahwa rata-rata skor persepsi responden terhadap variabel kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) mencapai 4,29 yang menunjukkan penilaian yang sangat baik dari mayoritas responden di Kabupaten Kepulauan Meranti terhadap kinerja ASN. Nilai ini mencerminkan kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi dan efektivitas ASN dalam menjalankan tugas administratif dan pelayanan publik di wilayah tersebut. Standar deviasi yang relatif kecil, yaitu 0,4588 mengindikasikan bahwa persepsi terhadap kinerja ASN cenderung konsisten di antara responden. Artinya, walaupun terdapat variasi kecil dalam tanggapan, secara umum, persepsi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja ASN di Kabupaten tersebut cukup seragam. Hasil penilaian yang positif ini memberikan implikasi penting bagi manajemen BKPSDM dan OPD di Kabupaten Kepulauan Meranti untuk mempertahankan dan meningkatkan standar kinerja ASN. Dengan memanfaatkan data ini, pegawai dapat mengidentifikasi area-area di mana kinerja ASN telah berhasil, serta melakukan penyesuaian atau perbaikan jika diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Secara keseluruhan, adanya persepsi yang positif dari para responden tidak hanya mencerminkan kepuasan terhadap kinerja ASN, tetapi juga menunjukkan bahwa penerapan kebijakan dan strategi manajemen sumber daya manusia di BKPSDM Kabupaten Kepulauan Meranti telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut.

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kinerja ASN

No	Indikator	Kinerja ASN (Y)					Jumlah	Total Skor	Rata rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS				
		1	2	3	4	5				
1	Y_1	0	0	6	100	78	184	808	4.39	Sangat Baik
2	Y_2	0	0	12	119	53	184	777	4.22	Sangat Baik
3	Y_3	0	0	7	112	65	184	794	4.32	Sangat Baik
4	Y_4	1	0	12	106	65	184	786	4.27	Sangat Baik
5	Y_5	0	4	12	106	62	184	778	4.23	Sangat Baik
TOTAL SKOR		1	4	49	543	323		3943		4.29
PERSENTASE		0.11	0.43	5.33	59.02	35.11		100		
STDEV		0.4588								
KRITERIA		Sangat Baik								

4. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas data pada penelitian di lakukan untuk mengetahui validitas indikator terhadap variable. hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *loading factor* indikator X terendah X_1 (0,707), dan tertinggi X_3 (0,883), nilai *loading factor* indikator M terendah yaitu M_5 (0,775) dan tertinggi M_1 (0,885), selanjutnya *loading factor* indikator Y terendah yaitu Y_4 (0,726) dan tertinggi Y_2 (0,822), ini menunjukkan secara keseluruhan indikator dapat dinyatakan valid karena di di atas 0,7. Untuk lebih jelaskan hasil pengujian validitas dapat dilihat pada gambar 4.2. dan tabel 4.6.



Gambar 1. Struktural Model 1 (Model Awal)

Tabel 4. Loading Factor

Variabel / Indikator	Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (M)	Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X)	Kinerja ASN (Y)
M-1	0.885		
M-2	0.837		
M-3	0.877		
M-4	0.789		
M-5	0.775		
X-1		0.707	
X-2		0.839	
X-3		0.883	
X-4		0.745	
Y-1			0.806
Y-2			0.822
Y-3			0.783
Y-4			0.726
Y-5			0.765

Setelah indikator yang nilai *loading factor* lebih kecil dari 0,7 di keluarkan dari model, maka tahapan selanjutnya dilakukan pengujian kembali. Adapun hasil pengujian pada tahap 2 menunjukkan hasil pengujian secara seluruh nilai loading factor indikator dari variable X, M

dan Y sudah berada di atas 0,7 artinya pada tahap ke dua seluruh indikator di nyatakan valid yang lebih jelasnya tampak pada tabel 5.

Tabel 5. Loading Factor 2

Variabel / Indikator	Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (M)	Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X)	Kinerja ASN (Y)
M-1	0.885	0.623	0.548
M-2	0.837	0.595	0.488
M-3	0.877	0.618	0.469
M-4	0.789	0.719	0.408
M-5	0.775	0.641	0.422
X-1	0.402	0.707	0.325
X-2	0.519	0.839	0.397
X-3	0.653	0.883	0.492
X-4	0.769	0.745	0.458
Y-1	0.471	0.480	0.806
Y-2	0.489	0.434	0.822
Y-3	0.416	0.432	0.783
Y-4	0.364	0.340	0.726
Y-5	0.438	0.402	0.765

Selain validitas diskriminan dengan melihat nilai *loading factor*, juga dilihat validitas dari nilai AVE, Dari pengujian diperoleh nilai AVE masing-masing variabel sudah berada di atas 0,5 dan nilai Cronbach Alpha di atas 0,7 yang dapat di nyatakan valid. Nilai AVE variabel sistem informasi manajemen kepegawaian sebesar 0,635, kualitas pelayanan administrasi kepegawaian sebesar 0,695 dan kinerja ASN sebesar 0,610. Lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel 6.

Tabel 6. Konstruk Reliabilitas dan Validitas

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (M)	0.889	0.890	0.919	0.695
Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X)	0.810	0.830	0.873	0.635
Kinerja ASN (Y)	0.840	0.847	0.887	0.610

Pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kinerja ASN sangatlah signifikan karena sistem ini menyediakan platform yang memungkinkan pengelolaan informasi dan proses administratif yang efisien. Dengan sistem yang terintegrasi dengan baik, ASN dapat mengakses data dan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan tepat waktu dalam menjalankan tugas. Selain itu, sistem informasi manajemen kepegawaian juga membantu dalam memonitor kinerja ASN secara individual maupun tim, memfasilitasi penilaian kinerja yang objektif dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan karir. Dengan adanya sistem ini, organisasi dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam manajemen sumber daya manusia, yang pada gilirannya berdampak positif pada pencapaian tujuan organisasi serta pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Diskusi

Hasil penelitian yang relevan merupakan wujud dari kontribusi berharga dalam pengembangan pengetahuan dan pemecahan masalah dalam berbagai bidang. Penelitian yang dianggap relevan adalah penelitian yang secara langsung terkait dengan topik atau isu yang sedang diteliti atau dibahas, memberikan informasi atau temuan yang dapat digunakan untuk

menginformasikan kebijakan, praktik, atau pemahaman yang lebih baik dalam konteks tertentu. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel-variabel yang dilakukan penelitian tampak pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metode dan Pengukuran	Hasil Penelitian	Mendukung Hipotesis
1	(Suharno et al., 2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo)	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian • Kepuasan kerja • Kinerja pegawai 	SEM PLS	Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian berpengaruh positif pada kinerja pegawai	H1
2	(Hayatunnisa et al., 2020) Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di Unit Perawatan Intensif Rumah Sakit Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem informasi manajemen • Hambatan • Kualitas 	Kuantitatif	Sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kualitas RSPAD	H3
3	(Sidik & Ratih, 2020) Pengaruh Etos Kerja dan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (Simpeg) Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai yang Bekerja Secara Wfh Pada Pusat Sains Dan Teknologi Atmosfer (Psta) Lapan Bandung	<ul style="list-style-type: none"> • Etos kerja • Sistem informasi manajemen • Produktivitas kerja pegawai 	PLS	Sistem informasi manajemen memberi dampak positif pada produktivitas kerja pegawai	H2 H3
4	(Lestari & Susanti, 2021) Pengaruh Sistem Informasi Kepegawaian Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem informasi kepegawaian • Efektifitas kerja 	Regresi linier berganda	Sistem informasi memberi dampak positif pada Efektifitas kerja	H1
5	(Suharno et al., 2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Kepuasan kerja • Kinerja pegawai 	Regresi Linier Ganda	Kualitas pelayanan memberi dampak positif pada kinerja pegawai	H1

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metode dan Pengukuran	Hasil Penelitian	Mendukung Hipotesis
6	(Syaleh et al., 2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Kepuasan pelanggan 	Kuantitatif	Kualitas pelayanan memberi dampak positif pada Tingkat kepuasan pelanggan	H1
7	(Alifah et al., 2020) Pengaruh SIM Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Surakarta)	<ul style="list-style-type: none"> • SIM • Kinerja pegawai • Stres kerja 	linear regression analysis	Sistem informasi manajemen memberi dampak positif pada kinerja pegawai	H1
8	(Deni et al., 2020) Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Ogan Ilir	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem informasi manajemen kepegawaian • Kinerja pegawai 	Kuantitatif	SIMPEG berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai	H1

Kesimpulan

Pentingnya sistem informasi manajemen kepegawaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian serta kinerja aparatur sipil negara. Temuan menunjukkan bahwa sistem yang baik tidak hanya memberikan manfaat teknis berupa efisiensi dan akurasi data, tetapi juga berdampak langsung terhadap kepuasan dan produktivitas pegawai. Dari perspektif manajerial, implementasi sistem informasi kepegawaian harus lebih dari sekadar digitalisasi proses. Sistem ini perlu diintegrasikan secara holistik dengan strategi sumber daya manusia yang berorientasi pada pengembangan kompetensi, evaluasi kinerja yang adil, serta kebijakan yang berfokus pada peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, kesuksesan penerapan sistem ini bukan hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan organisasi dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi tersebut secara efektif.

Aspek mediasi yang ditemukan dalam penelitian ini menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian menjadi faktor kunci yang memperkuat dampak sistem informasi terhadap kinerja ASN. Ini mengindikasikan bahwa penerapan teknologi harus disertai dengan perbaikan dalam prosedur administrasi, pelatihan pegawai, serta pembentukan budaya kerja yang mendukung penggunaan teknologi. Ketidaksiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem dapat menjadi hambatan utama yang mengurangi efektivitas implementasi teknologi. Lebih jauh, penelitian ini menggarisbawahi bahwa efektivitas sistem informasi manajemen kepegawaian tidak hanya ditentukan oleh faktor internal organisasi, tetapi juga oleh dukungan eksternal seperti kebijakan pemerintah, infrastruktur teknologi, serta kemudahan akses terhadap data dan informasi. Oleh karena itu, kolaborasi antara

berbagai pemangku kepentingan sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi implementasi sistem informasi yang lebih optimal.

Dalam konteks yang lebih luas, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembangan kebijakan dan praktik dalam manajemen sumber daya manusia di sektor publik. Pemerintah dan institusi terkait perlu memahami bahwa teknologi informasi hanyalah alat, sementara keberhasilannya bergantung pada bagaimana alat tersebut digunakan untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar. Dengan demikian, pendekatan yang berorientasi pada transformasi digital yang holistik, berkelanjutan, dan berbasis kebutuhan pegawai menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja birokrasi dan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan. Terakhir, penelitian ini juga membuka ruang bagi penelitian lebih lanjut, terutama dalam mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi kepegawaian. Beberapa aspek seperti kepuasan pegawai, motivasi kerja, serta kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan teknologi dapat menjadi fokus penelitian mendatang untuk memperdalam pemahaman tentang dinamika hubungan antara sistem informasi, kualitas layanan, dan kinerja pegawai.

Referensi

- Adek, A. R. (2020). Implementasi sistem informasi manajemen kepegawaian di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Sulawesi Tengah. In *Jurnal sumber daya manusia sektor publik*. <http://eprints.ipdn.ac.id/10105/>
- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Alifah, Y. F., Lamidi, & Sunarso. (2020). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan stres kerja sebagai variabel mediasi (Survei pada pegawai BPJS Kesehatan Cabang Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20(1), 62–73. <https://doi.org/10.33061/jeku.v20i1.4369>
- Andika. (2018). *Pentingnya SIMPEG untuk Kepegawaian*. Jakarta : Badan Penerbit IPWI.
- Choirudin, S., Suyanto, & Irma Aprianti, D. I. (2023). Peningkatan Kompetensi ASN Melalui Sistem Informasi Sumber Daya Manusia. *Nusantara Innovation Journal*, 2(1), 47–54. <https://nij.kaltimprov.go.id/index.php/nij/article/view/21%0Ahttps://nij.kaltimprov.go.id/index.php/nij/article/download/21/11>
- Deni, M., Tulip, A., Suroso, I., & Bangsawan, A. (2020). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. III,(2), 27–36.
- Edison, Emron, Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung. Alfabeta.
- Febrianti, P., & Nurlaila. (2024). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara. *Jura: Jurnal Riset Akuntansi*, 2(2), 11–21. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v2i2.1690>
- Firdaus. (2023). *Implementasi Aplikasi Kepegawaian Berbasis Web Pada Komisi Penyiaran Indonesia Provinsi Jawa Tengah*. Jakarta : Bina Aksara.

- Harahap, S. A. C. (2023). Pengaruh motivasi kerja , sikap kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(3), 160–172. <https://doi.org/10.47065/jtear.v3i3.546>
- Hayatunnisa, N. U., Soepangat, S., & WIdiyaningsih, C. (2020). Analisis penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit di unit perawatan intensif Rumah Sakit Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Tahun 2018. *Junal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, 4(1), 52–62. <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i1.795>
- Lestari, L. L., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh sistem informasi kepegawaian terhadap efektivitas kerja karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 284–295. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.643>
- Majid. (2017). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Maksin, M., Nuraliza, V., Melani, A. P., Agustin, Y., Mubaroq, A., Ridho, A., & Kristiyono, K. (2023). Evaluasi program dinas perindustrian dan tenaga kerja bidang industri melalui rencana strategi dalam efisiensi administrasi kepegawaian Kota Probolinggo. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 17(02), 126–140. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i02.264>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2018). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Martono. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Instalasi Narkotika, Psikotropika Dan Zat Adiktif (Napza) Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(1), 9–15.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Negara, K. (2021). *Buku III Himpunan Rencana Kerja dan Anggaran*.
- Nugroho. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia.
- Pranoto, L. H., & Retnowati. (2017). *Analisis beban kerja sumber daya manusia perusahaan (3rd ed.)*. Jakarta : Gramedia.
- Qudwan. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan qudwah mart di lebak. 5(1).

- Muhlisin (PERAN MEDIASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI: SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN)*
- Rimayanda, & Maknuni, J. (2022). Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis IT di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 54–58. <https://doi.org/10.58477/ebima.v1i2.54>
- Rivai, V. (2018). *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Rivai, V. (2019). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan (dari teori ke praktik) (3rd ed.)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Timothy, A. J. (2018). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua belas. Jakarta: Salemba Empat.
- Septian. (2015). *Sistem Informasi Kepegawaian Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Cilacap*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Siagian, P. S. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sidik & Ratih. (2020). Pengaruh etos kerja dan sistem informasi manajemen pegawai (Simpeg) terhadap produktivitas kerja pegawai yang bekerja secara WFH pada pusat sains dan teknologi atmosfer (Psta) Lapan Bandung. In *Search*, 19(01), 40–47. <http://repository.unibi.ac.id/20/%0Ahttp://repository.unibi.ac.id/20/1>
- Simamora. (2022). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Simanjuntak, C. (2018). *Upaya peningkatan kinerja karyawan*. Jember : PT. MANGLI DJAYA RAYA.
- Sinabela. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Siswanto. (2015). *Manajemen tenaga kerja Indonesia, pendekatan administratif dan operasional*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno, Elmas, M. S. H., & Priantono, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 8(2), 60–67. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v8i2.611>
- Sukaryati, L. N., Voutama, A., Karawang, U. S., & Ronggo, J. H. (2022). Penerapan metode simple additive weighting pada sistem pendukung keputusan untuk memilih karyawan terbaik. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 24(3), 260–267. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v24i3.2029>
- Sutikno, B., & Arha, N. (2018). Analisis kualitas pelayanan administrasi pada kantor camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 49. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.423>
- Syaleh, H., Almasdi, Permata, D., Kemala, S., & Nasution, R. N. (2022). Pengaruh motivasi kerja , kemampuan kerja , dan lingkungan kerja terhadap kinerja ASN pada dinas

Muhlisin (PERAN MEDIASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI: SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN)
pendapatan pengelolaan keuangan dan asset daerah. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 119–128. <https://doi.org/10.55583/invest.v3i2.310>

Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.

William Stern. (2016). *Manajemen bisnis*. Jakarta : Indeks.