

**PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN EFISIENSI PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT
PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI PAPUA BARAT DAYA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Sain**



Oleh:

**IRMAWAN
NIM 146110124053**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
DIREKTORAT PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN MUHAMMADIYAH SORONG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN EFISIENSI PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT
PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI PAPUA BARAT DAYA**

Oleh :

IRMAWAN
NIM 146110124053

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 19 Januari 2026
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui,

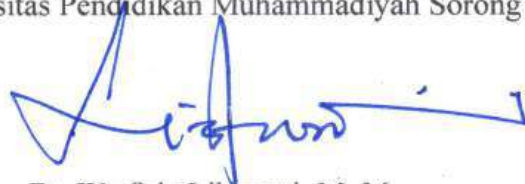
Ketua Penguji : Dr. Andi Irwan, SE.,M.M

Anggota Penguji I : Dr. Vebby Anwar, SE.,M.Si

Anggota Penguji II : Dr. Wa Ode Likewati, M. M



Mengetahui,
Direktur Pascasarjana
Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong



Dr. Wa Ode Likewati, M. M.

NIDK. 8952120021

HALAMAN PERSETUJUAN

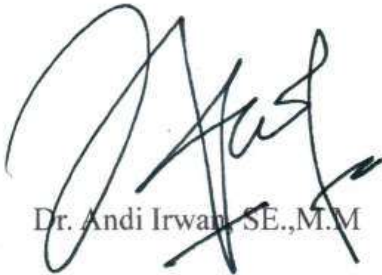
**PENGARUH SISTEM INFORMASI DAN EFISIENSI PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DALAM PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT
PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA PROVINSI PAPUA BARAT DAYA**

Diajukan Oleh:

**IRMAWAN
NIM 146110124053**

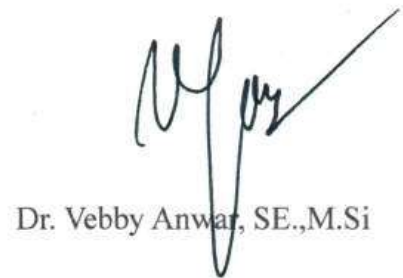
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Andi Irwan, SE.,M.M

Pembimbing II



Dr. Vebby Anwar, SE.,M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya selama ini, bahwa di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER SAINS) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sorong, 19 Januari 2026



Mahasiswa

IRMAWAN

NIM. 14110124053

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irmawan

NIM : 146110124053

Direktorat Pascasarjana : Ilmu Manajemen

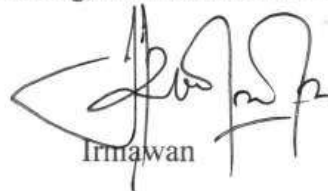
Judul tugas akhir :

Pengaruh Sistem Informasi Dan Efisiensi Peayanan Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya

Dengan ini saya menyerahkan hak Sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya say aini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kota):


- Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Perpustakaan UNIMUDA. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sorong..... 2026




Irmawan

Pembimbing I



Dr. Andi Irwan, SE. MM
NIDN 0906018401

Pembimbing II



Dr. Vebby Anwan, SE. M.Si.
NIDN. 0915127503

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat karunia dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “ Pengaruh Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya dengan baik dan tepat waktu.

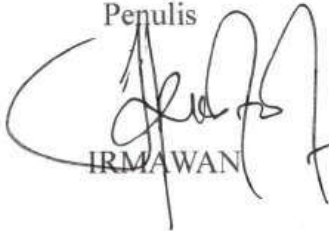
Penulis menyadari penyusunan Tesis ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong serta jajaran pimpinan dilingkungan Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi penulis dalam menempuh Pendidikan pascasarjana.
2. Ibu Dr. Wa ode likewati, M.M selaku direktur pascasarjana Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong beserta seluruh staff akademi dan administrasi yang telah memberikan dukungan selama studi berlangsung.
3. Bapak Dr. Pahmi, M.Si selaku ketua program studi Magister Sains Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong.
4. Bapak Dr. Andi Irwan, SE, M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan tesis.
5. Bapak Dr. Vebby Anwar, SE, M.M selaku pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff pengajar di program studi Magister Manajemen Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.

7. Seluruh pegawai provinsi Papua Barat Daya khususnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah memberikan izin dan data yang dibutuhkan untuk kelancaran penelitian ini.
8. Keluarga tercinta terutama orang tua saya (ibu kandung dan ibu mertua), istri saya, dan anak-anakku yang tersayang dan keluarga besar saya yang senantiasa mendukung dalam doa, motivasi, dan dukungan tanpa henti dalam setiap proses yang dijalani.
9. Sahabat baik saya semuanya yang dengan tulus telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan masukan kata demi kata yang membangun demi kelancaran penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan . namun, besar harapan penulis bahwa tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik, praktisi, khususnya dalam pengembangan ilmu manajemen serta peningkatan kualitas pelayanan dilingkungan pemerintahan daerah.

Sorong, 19 Januari 2026

Penulis

IRMAWAN

ABSTRACT

This study aims to deeply understand how Information Systems and Service Efficiency influence Employee Performance at the Regional Secretariat of Southwest Papua Province. A quantitative research approach was used to examine the influence of Information Systems and Service Efficiency on service satisfaction. The results indicate that Information Systems contribute positively to service satisfaction, but the effect is not significant, and Service Efficiency has a positive and significant effect on service satisfaction. A joint analysis, or F-test, of both variables revealed a positive and significant effect on service satisfaction.

Keywords: Information Systems, Service Effectiveness, Service Satisfaction

SAMPUL TESIS	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2. Expectation Disconfirmation Theory	15
2.1.3. Sistem Informasi Manajemen.....	19
2.1.3.1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	19
2.1.3.2. Indikator Sistem Informasi	22
2.1.4. Efisiensi Pelayanan	23
2.1.4.2 Pengertian Efisiensi Pelayanan	23
2.1.4.3 Indikator Efisiensi Pelayanan	25
2.1.4.4 Kepuasan Pelayanan	29
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelayanan	29
2.1.4.2. Indikator Kepuasan Pelayanan	30
2.2. Penelitian Terdahulu	35
2.3. Hipotesis	37
2.4. Kerangka Konseptual.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1. Pendekatan Penelitian.....	41
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	43
3.3. Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1. Populasi	43
3.3.2. Sampel	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1. Observasi (Pengamatan Langsung)	46
3.4.2. Kuesioner (Angket).....	46
3.4.3. Studi Pustaka.....	47
3.4.4. Uji Instrumen Penelitian	47
3.4.5. Uji Validitas	48
3.4.6. Uji Realibilitas	48
3.5. Teknik Analisis Data.....	49
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	50
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.7. Definisi Operasional	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	54
4.1.1. Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya	54
4.1.2. Struktur Organisasi	55
4.2. Analisis Deskripsi Responden	56
4.2.1 Analisis Deskriptif Statistik	59
4.2.2. Uji Validitas	60
4.2.3. Uji Reliabilitas	65
4.3. Analisis Pengujian Hipotesis	66
4.3.1. Uji Regresi Linear Berganda	66
4.3.2. Uji F	68
4.4. Pembahasan	69
4.4.1. Proses Pelayanan Pengajuan Kenaikan Pangkat.....	69
4.4.2. Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan	71
4.4.3. Pengaruh Efisiensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan	73
4.4.4. Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Pegawai Provinsi Papua Barat Daya	5
Tabel 1. 2	Pegawai BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya	8
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1	Sampel Responden Kenaikan Pangkat	44
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	57
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4. 5	Tabel Analisis Deskriptif.....	59
Tabel 4. 6	Uji Validitas Variabel Sistem Informasi.....	61
Tabel 4. 7	Uji Validitas Variabel Efisiensi Pelayanan.....	62
Tabel 4. 8	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Kenaikan Pangkat.....	64
Tabel 4. 9	Uji Reliabilitas Variabel Sistem Informasi	65
Tabel 4. 10	Uji Riliabilitas Variabel Efisiensi Pelayanan	66
Tabel 4. 11	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelayanan Kenaikan Pangkat	66
Tabel 4. 12	Tabel Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 13	Tabel Uji F	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	40
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan salah satu aspek vital dalam sistem manajemen sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan. Lebih dari sekedar proses administratif, kenaikan pangkat mencerminkan pengakuan atas kinerja, integritas, dan kontribusi pegawai terhadap institusi. Oleh karena itu, keberhasilan pengelolaan kenaikan pangkat menjadi indikator langsung kualitas tata kelola kepegawaian dan profesionalisme birokrasi secara keseluruhan. Dalam perspektif pemerintahan yang modern, aspek ini bukan hanya sebatas prosedur, tetapi juga menyangkut legitimasi organisasi publik dalam memberikan keadilan dan penghargaan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berprestasi.

Seiring perkembangan era reformasi birokrasi dan transformasi digital yang sedang berlangsung, harapan terhadap kualitas pelayanan publik termasuk dalam urusan kepegawaian semakin meningkat. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga transparan, efisien, serta mampu menciptakan kepuasan bagi penerima layanan. Di tengah perubahan paradigma menuju birokrasi yang fleksibel, kolaboratif serta berbasis kinerja, pelayanan kenaikan pangkat tidak bisa lagi dijalankan secara konvensional. Keterlambatan, ketidaktepatan data, serta proses manual yang berlarut-larut, dapat berpotensi menurunkan kepercayaan pegawai terhadap sistem sehingga berdampak negatif terhadap motivasi serta produktivitas kerja mereka.

Menjawab tuntutan tersebut, pemerintah pusat melalui Badan Kepegawaian Negara (BKN) telah meluncurkan berbagai inovasi sistem informasi kepegawaian berbasis teknologi, antara lain Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK), e-Kinerja BKN, serta Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dan yang terbaru sekarang adalah ASN DIGITAL. Inovasi-inovasi digital seperti ini dirancang untuk mendukung proses otomatisasi layanan kepegawaian, mulai dari pengusulan data, verifikasi, hingga penerbitan SK kenaikan pangkat secara *real-time* dan terdokumentasi dengan baik. Fungsi sistem ini tidak hanya untuk mempercepat dan mempermudah layanan, tetapi juga bertujuan memperkuat prinsip akuntabilitas, integritas, dan efisiensi administrasi publik (Wahab et al., 2023).

Lebih lanjut, sistem informasi digital tersebut berperan penting dalam mendorong budaya kerja berbasis data dan kinerja, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi kepegawaian mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, serta memperbaiki persepsi pegawai terhadap keadilan dan profesionalisme birokrasi. Artinya, integrasi teknologi dalam pelayanan kepegawaian, khususnya kenaikan pangkat, memiliki korelasi langsung dengan tingkat kepuasan aparatur terhadap organisasi dan sistem yang mereka jalani.

Namun demikian, keberhasilan penerapan sistem informasi kepegawaian tidak semata-mata ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan. Lebih dari itu, efektivitas sistem sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia,

kecukupan infrastruktur pendukung, serta tata kelola organisasi yang mampu menerapkan inovasi secara konsisten dan berkelanjutan. Sistem informasi hanyalah alat bantu dan bukan merupakan tujuan akhir dari proses modernisasi birokrasi. Dalam kerangka manajemen publik kontemporer, sistem informasi kepegawaian perlu dipandang sebagai instrumen strategis yang hanya akan bekerja optimal apabila terdapat sinergi yang seimbang antara aspek teknis, kebijakan kelembagaan, dan kapasitas birokrasi di tingkat pelaksana.

Provinsi Papua Barat Daya dibentuk sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan pemerataan pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat di kawasan Papua. Pembentukan provinsi ini memiliki dasar hukum yang kuat dan termasuk dalam kebijakan strategis nasional guna mempercepat pembangunan di wilayah timur Indonesia. Melalui hak inisiatif DPR RI, Ketua DPR RI menyampaikan surat Nomor B/12828/LG.01.01/07/2022 yang berisi permintaan agar Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang Papua Barat Daya dibahas bersama pemerintah. Menanggapi hal tersebut, Presiden mengeluarkan surat Nomor R-30/Pres/07/2022 yang menunjuk Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, Kepala Bappenas, dan Menteri Hukum dan HAM sebagai perwakilan pemerintah dalam pembahasan. Setelah melalui proses pembahasan yang intensif, RUU Pembentukan Provinsi Papua Barat Daya akhirnya disetujui dalam rapat paripurna pada 17 November 2022 dan resmi disahkan menjadi Undang-Undang oleh Presiden Joko Widodo pada 8 Desember 2022, yaitu Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pembentukan Provinsi Papua Barat Daya.

Provinsi Papua Barat Daya merupakan provinsi baru yang menempati urutan ke-28 di Indonesia, sehingga memerlukan sistem manajemen yang baik untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahannya. Dalam konteks ini, manajemen pelayanan publik berperan sebagai sistem pengelolaan layanan yang dijalankan oleh pemerintah. Pelayanan publik dituntut untuk memiliki karakteristik tertentu serta landasan hukum yang jelas sebagai dasar dalam pembentukan kebijakan. Manajemen pelayanan publik mencakup kepentingan yang luas, baik dari sisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan maupun dari sisi pemerintah, dengan tujuan untuk mencapai manfaat sosial dan memastikan akuntabilitas.

Menurut Kotler (2011:112) pelayanan adalah setiap kegiatan atas unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Lebih lanjut Kotler mengatakan pelayanan yang diinginkan tersebut adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai.

Rahmawati (2020) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sleman. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa efisiensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai dalam pengurusan kenaikan pangkat. Pelayanan yang cepat, transparan, serta didukung oleh sistem informasi kepegawaian dinilai mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan aparatur sipil negara.

Penelitian ini menegaskan bahwa efisiensi pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan kepegawaian yang berkualitas.

Hidayat dan Pranowo (2021) melakukan penelitian di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Selatan dan menemukan bahwa sistem informasi serta efisiensi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam pelayanan administrasi kepegawaian. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pemanfaatan sistem informasi belum optimal karena keterbatasan kemampuan pengguna dan masih dominannya proses manual. Kepuasan pegawai lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kejelasan kebijakan, konsistensi pelaksanaan aturan, dan komunikasi antarunit kerja.

Salah satu tantangan utama pada provinsi papua barat daya yang merupakan daerah otonomi baru adalah minimnya atau terbatasnya infrastruktur teknologi yang memadai, terbatasnya sumber daya manusia dan kesiapan sumber daya manusianya, yang dapat berdampak pada lambatnya pelayanan dan system administrasi digital. Provinsi Papua Barat Daya diawal pembentukannya memiliki pegawai berjumlah 1.303 pegawai yang tersebar di 27 unit organisasi di Dinas, Badan dan Biro pada lingkup pemerintah provinsi Papua Barat Daya dengan rincian yaitu :

Tabel 1.1
Jumlah pegawai provinsi papua barat daya

No.	UNIT ORGANISASI	JUMLAH
1	Badan pengelolaan pendapatan, keuangan dan aset daerah	40
2	Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia	40
3	Badan perencanaan pembangunan, riset dan inovasi daerah	52
4	Badan kesatuan bangsa dan politik	55

5	Dinas koperasi, ukm, perindustrian dan perdagangan	45
6	Dinas kesehatan dan keluarga berencana	55
7	Dinas lingkungan hidup, kehutanan dan pertanahan	55
8	Dinas kependudukan dan capil dan pemberdayaan masyarakat dan kampung	55
9	Dinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat	65
10	Dinas sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak	42
11	Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu	40
12	Dinas kebakaran dan penyelamatan, penanggulangan bencana dan satuan polisi pamong praja	65
13	Dinas komunikasi, informatika, persandian dan statistik	45
14	Dinas perhubungan	43
15	Dinas pertanian, pangan, kelautan, dan perikanan	45
16	Dinas tenaga kerja, transmigrasi, energi dan sumber daya mineral	45
17	Dinas pendidikan dan kebudayaan	55
18	Dinas kepemudaan, olahraga, pariwisata dan ekonomi kreatif	50
19	Sekretariat dewan	55
20	Sekretariat mrp pbd	60
21	Inspektorat daerah	31
22	Biro pemerintahan	40
23	Biro hukum	45
24	Biro organisasi	43
25	Biro barang dan jasa	42
26	Biro perekonomian dan administrasi pembangunan	40
27	Biro umum	55
JUMLAH		1303

Sumber : BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya.

Di sisi lain, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam bidang teknologi informasi dan administrasi kepegawaian, juga menjadi penghambat signifikan. Banyak ASN, terutama di level pelaksana, belum familiar dengan sistem digital yang digunakan, sehingga cenderung mengandalkan prosedur manual atau mengalihkan tanggung jawab teknis kepada pegawai lainnya yang lebih mahir. Dari sini kemudian, mereka yang terbiasa melakukan pelaksanaan teknis tersebut, akan terus melaksanakannya sepanjang waktu karena tidak ada yang dapat melakukan selain dirinya.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan salah satu perangkat organisasi yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di wilayah Provinsi Papua Barat Daya. Lembaga ini secara resmi dibentuk pada 16 Desember 2022 dan mulai beroperasi pada tahun 2023, setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pembentukan Provinsi Papua Barat Daya yang diundangkan pada 8 Desember 2022. BKPSDM Papua Barat Daya terdiri dari beberapa bagian atau bidang yang masing-masing memiliki peran dalam pengelolaan kepegawaian di lingkungan pemerintah provinsi, antara lain:

- **Sekretariat**

Pengelolaan keuangan, perencanaan program, kehumasan, dan urusan umum.

- **Bidang Pembinaan, Penilaian Kinerja & Kesejahteraan ASN**

Pengelolaan penghargaan ASN, Kesejahteraan ASN, Penilaian Kinerja dan Pembinaan Disiplin ASN.

- **Bidang Pengadaan & Sistem Informasi ASN**

Pengadaan PNS/PPPK, Pengelolaan Data dan Informasi Pegawai, dan Fasilitasi Profesi Pegawai.

- **Bidang Mutasi & Promosi Jabatan**

Proses Kenaikan Pangkat, Pencantuman Gelar Akademik dan Profesi, promosi jabatan/rotasi pegawai, Pengurusan Pensiun, dan Mutasi Pegawai

- **Bidang Pengembangan Kompetensi dan Pelatihan ASN**

Pengembangan Kompetensi Jabatan, Pengembangan Teknis dan Fungsional, Pengembangan Dasar dan Manajerial.

Tabel 1.2
Pegawai BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya

No	Bidang	L	P	Jumlah
1	Sekretariat	3	7	10
2	Bidang Pembinaan, Penilaian Kinerja & Kesejahteraan ASN	3	4	7
3	Bidang Pengadaan & Sistem Informasi ASN	5	2	7
4	Bidang Mutasi & Promosi	3	6	9
5	Bidang Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia	3	4	7
6	Total	17	23	40

Sumber : BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya.

Keterbatasan ini menggarisbawahi pentingnya dilakukan penelitian yang tidak hanya menilai efektivitas sistem informasi secara teknis, tetapi juga melihat bagaimana efisiensi pelayanan turut membentuk kepuasan terhadap pelayanan administratif, khususnya dalam urusan strategis seperti kenaikan pangkat. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan dalam literatur ilmiah, serta memberikan pendekatan yang kontekstual, aplikatif, dan responsif terhadap tantangan khas yang dihadapi daerah pemekaran seperti Provinsi Papua Barat Daya. Sehingga penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk menganalisis secara lebih mendalam kepuasan yang dialami oleh para pegawai provinsi papua barat daya terhadap pelayanan kenaikan pangkat dengan judul penelitian “Pengaruh Sistem Informasi dan efisien pelayanan terhadap kepuasan dalam pelayanan kenaikan pangkat pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan dinamika tersebut, cukup jelas bahwa pelayanan kenaikan pangkat di daerah seperti Provinsi Papua Barat Daya tidak dapat dilepaskan dari tantangan struktural, teknologis, dan psikologis. Sistem informasi kepegawaian yang ideal belum sepenuhnya berjalan optimal karena keterbatasan infrastruktur dan kompetensi pelaksana. Efisiensi pelayanan masih menjadi hambatan serius dalam menciptakan birokrasi yang responsif. Setiap aspek ini saling terkait dan berpotensi secara simultan memengaruhi kepuasan pegawai dalam mengakses pelayanan administrasi, khususnya dalam proses kenaikan pangkat. Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam pelayanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya?
2. Apakah efisiensi pelayanan kenaikan pangkat berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam pelayanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya?
3. Apakah sistem informasi dan efisiensi pelayanan secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pegawai dalam pelayanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pegawai dalam pelayanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya,
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efisiensi pelayanan kenaikan pangkat terhadap kepuasan pegawai dalam pelayanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya,
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara sistem informasi dan efisiensi pelayanan terhadap kepuasan pegawai dalam pelayanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan sumbangan secara akademik, tetapi juga memiliki implikasi praktis dalam mendukung perbaikan tata kelola pelayanan kepegawaian di instansi pemerintahan, di daerah yang sedang berkembang seperti Provinsi Papua Barat Daya khususnya kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Adapun manfaat dari penelitian ini, baik manfaat secara teoretis maupun manfaat secara praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur dalam bidang manajemen publik, khususnya terkait integrasi antara sistem informasi, efisiensi pelayanan, dan motivasi pegawai dalam menciptakan pelayanan kepegawaian yang memuaskan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik dalam penelitian pelayanan publik di wilayah-wilayah dengan keterbatasan struktural dan administratif seperti daerah pemekaran,
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu pelayanan kenaikan pangkat berbasis teknologi informasi, peningkatan efisiensi birokrasi kepegawaian melalui perbaikan sistem kerja dan struktur pelayanan, sebagai bagian dari upaya membangun birokrasi yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan ASN.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu cabang dari ilmu manajemen, sehingga dasar pembahasannya berawal dari konsep manajemen itu sendiri. Untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan secara optimal, pengelolaan peran manusia perlu difokuskan melalui manajemen sumber daya manusia. Bidang ini berfungsi dalam perencanaan, rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan karier, dan juga berperan dalam mendorong inisiatif pengembangan organisasi secara keseluruhan (Silaen, 2022:5).

Cen (2022:5), berpendapat manajemen sumber daya manusia merupakan landasan sekaligus indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola tenaga kerjanya secara efektif dan efisien, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan mencapai tujuannya. Sementara itu, menurut Suprihartini dan Taryana (2023:59) manajemen sumber daya manusia (MSDM) berperan penting dalam menciptakan pengelolaan organisasi yang efektif dan berkelanjutan. Bidang ini mencakup berbagai kegiatan seperti perekrutan, seleksi, pelatihan, pengelolaan kinerja, serta penanganan konflik, dengan tanggung jawab utama memastikan organisasi memiliki sumber daya manusia yang kompeten, terampil, dan termotivasi untuk mewujudkan sasaran bisnisnya

Sumarmi (2024:1) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia (human resource management) merupakan rangkaian proses, praktik, program, dan

sistem yang saling terintegrasi dalam sebuah organisasi, dengan fokus utama pada penempatan serta pengembangan karyawan secara efektif. Proses ini meliputi perencanaan kebutuhan tenaga kerja, seleksi, perekrutan, pelatihan, pemberian kompensasi, penyusunan kebijakan terkait, hingga pengembangan strategi untuk mempertahankan karyawan. Semua hal tersebut menjadi salah satu fungsi vital dalam organisasi, karena untuk mencapai efisiensi, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dan sistem pendukung yang memadai.

Menurut Retno (2023:1), manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan cabang dari ilmu manajemen yang berfokus pada perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan tenaga kerja dalam suatu organisasi. Bidang ini mencakup berbagai kegiatan yang berhubungan dengan karyawan, mulai dari proses rekrutmen dan seleksi, pengelolaan kinerja, pengembangan kemampuan, hingga penanganan konflik. Tujuan utamanya adalah menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efisien, memotivasi karyawan, serta memastikan tercapainya tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Menurut Prahendratno (2023:1), manajemen sumber daya manusia adalah sekumpulan proses, praktik, program, dan sistem yang saling terintegrasi dalam sebuah organisasi, yang berfokus pada penempatan serta pengembangan karyawan secara lebih efektif.

Sejalan dengan pendapat sebelumnya, Suparmi (2023:1) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan keseluruhan proses penetapan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, kebijakan, serta program yang bertujuan untuk memperoleh, mengembangkan, dan memelihara tenaga kerja dalam rangka

meningkatkan kontribusinya terhadap efektivitas organisasi secara etis dan dapat dipertanggungjawabkan secara sosial.

Nurjannah (2024:19) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia dalam sistem administrasi publik merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengelola, mengembangkan, serta memanfaatkan tenaga kerja di sektor publik agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, manajemen SDM memiliki peran penting dalam menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

Menurut Jakaria et al. (2022:5), efektivitas manajemen sumber daya manusia akan tercapai apabila seluruh kebijakan yang dibuat didasarkan pada kondisi yang nyata dan dapat diukur. Hal ini penting agar setiap unsur dalam organisasi dapat berfungsi secara optimal. Tingkat keterlibatan karyawan dapat dilihat dari komitmen mereka terhadap pekerjaan dan organisasi, serta dari peran organisasi itu sendiri. Dengan demikian, ketika terjadi perubahan akibat faktor internal maupun eksternal, kebijakan dapat segera disesuaikan melalui langkah-langkah konkret yang pada akhirnya menghasilkan pola kebijakan yang berkualitas.

Pengertian Manajemen sumber daya manusia berdasarkan pendapat Sakti (2023:3) adalah kegiatan manajerial yang melibatkan penyebaran, pengembangan dan evaluasi penghargaan orang sebagai anggota individu dari suatu organisasi atau bisnis. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut cara-cara mendesain sistem perencanaan, Pengelolaan Karier, kompensasi pegawai, evaluasi kinerja, penyusunan pegawai, dan hubungan ketenagakerjaan.

Rachman *et al.*, (2024:23) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia lebih dari sekadar pengelolaan administratif. Dengan menggunakan pendekatan strategis dan terintegrasi, manajemen sumber daya manusia memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mengembangkan potensi karyawan, dan memastikan bahwa perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan pasar. Manajemen sumber daya manusia yang efektif juga membangun fondasi yang kuat untuk keberlanjutan perusahaan.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia sebagai aset utama organisasi, yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja karyawan guna mewujudkan pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh..

2.1.2. Expectation Disconfirmation Theory (EDT)

Pengertian *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT), Teori Ketidaksesuaian Harapan atau *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) pertama kali diperkenalkan oleh Richard L. Oliver (1980) melalui artikelnya yang berjudul “*A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*”, yang dipublikasikan dalam *Journal of Marketing Research*. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari proses evaluasi kognitif di mana individu membandingkan harapan awal mereka sebelum menerima suatu layanan dengan persepsi terhadap kinerja aktual dari layanan tersebut. Jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka akan muncul konfirmasi yang menimbulkan perasaan puas. Jika kinerja aktual melebihi harapan, maka akan

terjadi *positive disconfirmation* yang meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Proposisi utama dalam teori ini adalah sebagai berikut (Oliver, 1980):

- a. Jika kinerja aktual sesuai dengan harapan, maka terjadi *confirmation*, yang menghasilkan kepuasan normatif,
- b. Jika kinerja aktual melebihi harapan, maka terjadi *positive disconfirmation*, yang akan meningkatkan kepuasan secara signifikan,
- c. Jika kinerja aktual berada di bawah harapan, maka terjadi *negative disconfirmation*, yang menyebabkan ketidakpuasan.

Dalam kerangka berpikir yang dikembangkan Oliver (1980), kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kualitas objektif dari layanan, melainkan sangat dipengaruhi oleh harapan subjektif individu dan bagaimana mereka memaknai pengalaman setelah menerima layanan tersebut. Dengan kata lain, kepuasan adalah fungsi dari ekspektasi dan persepsi terhadap kinerja. Teori ini telah menjadi fondasi utama dalam penelitian kepuasan pelanggan dan pelayanan, baik dalam konteks komersial maupun publik, karena menekankan pentingnya kesesuaian antara harapan dan kenyataan dalam membentuk persepsi kepuasan.

Dalam perkembangannya, EDT tidak hanya digunakan dalam bidang pemasaran, tetapi juga secara luas diadopsi dalam penelitian pelayanan publik, pendidikan, pelayanan kesehatan, hingga layanan kepegawaian. Teori ini memberikan kerangka yang konsisten untuk memahami bagaimana individu mengevaluasi pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi, khususnya dalam sistem administrasi publik yang melibatkan prosedur, waktu tunggu, interaksi manusia, serta keandalan sistem.

Dalam berbagai penelitian pelayanan publik, *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) telah menjadi dasar dalam menjelaskan bagaimana kepuasan terbentuk melalui proses evaluasi terhadap harapan awal dan persepsi kinerja aktual layanan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Wahab et al. (2023) yang meneliti kepuasan ASN terhadap proses digitalisasi pelayanan kenaikan pangkat melalui SAPK. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki ekspektasi terhadap sistem layanan berbasis teknologi akan merasa puas ketika sistem tersebut terbukti mempermudah dan mempercepat proses, namun menunjukkan ketidakpuasan ketika terjadi keterlambatan atau ketidaksesuaian prosedur teknis di lapangan.

Selain itu, penelitian serupa oleh Putri (2018) juga mengkaji implementasi SAPK dalam lingkungan ASN dan menemukan bahwa efektivitas pelayanan berbasis sistem informasi sangat ditentukan oleh kesesuaian antara ekspektasi pegawai terhadap kecepatan dan akurasi proses administrasi dengan realitas kinerja sistem. Secara empiris, teori EDT menjadi lebih kuat karena dalam hal ini persepsi kepuasan tidak berdiri sendiri, melainkan dibentuk dari interaksi antara ekspektasi dan pengalaman aktual.

Penelitian lain oleh Rynada (2025) menerapkan EDT untuk mengukur kepuasan pelanggan *e-commerce* terhadap chatbot otomatis, dan menemukan bahwa gap antara harapan dan kenyataan sangat menentukan kualitas kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian oleh Ashraf et al. (2025) menggunakan teori ini dalam menilai layanan bank digital syariah, dan menekankan pentingnya *disconfirmation* positif dalam membangun loyalitas pengguna. Semua penelitian ini

memperkuat argumentasi bahwa *disconfirmation*, baik positif maupun negatif, adalah mekanisme psikologis penting dalam menjelaskan dinamika kepuasan dalam konteks layanan birokrasi, terutama pelayanan administrasi kenaikan pangkat.

Teori EDT menjadi teori dasar dalam penelitian ini, utamanya dalam mendudukan kepuasan atas pelayanan sebagai satu variabel utama penelitian. Pegawai sebagai penerima layanan datang dengan harapan tertentu terhadap sistem yang seharusnya cepat, efisien, dan transparan. Harapan ini kemudian dibenturkan dengan realitas di lapangan yang melibatkan keterbatasan sistem informasi, proses pelayanan yang belum efisien, dan faktor motivasi internal yang bervariasi. Dalam konteks Provinsi Papua Barat Daya sebagai daerah pemekaran, tantangan infrastruktur, kompetensi SDM, dan efektivitas pelayanan menjadi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kinerja layanan secara signifikan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi, maka pegawai akan merasa puas. Sebaliknya, jika sistem tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, maka ketidakpuasan akan muncul.

Dengan demikian, *Expectation Disconfirmation Theory* dapat memberikan kerangka konseptual yang sangat relevan dan aplikatif dalam penelitian ini. Teori ini menjelaskan secara sistematis bagaimana kepuasan pegawai terbentuk dari interaksi antara harapan dan persepsi terhadap kinerja layanan, khususnya dalam konteks pelayanan administratif seperti kenaikan pangkat. Oleh karena itu, EDT menjadi sangat penting sebagai teori dasar dalam penelitian ini karena dapat menjelaskan variabel-variabel kunci seperti sistem informasi, efisiensi pelayanan,

dan motivasi pegawai dalam hubungannya dengan kepuasan pegawai terhadap pelayanan yang diterima.

2.1.3. Sistem Informasi Manajemen

2.1.3.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan manajerial di sebuah organisasi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan fondasi penting dalam mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data dalam organisasi modern. SIM tidak hanya mencakup teknologi sebagai alat, tetapi merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, prosedur operasional, basis data, dan sumber daya manusia yang bekerja secara terpadu. Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan guna mendukung perencanaan, pengendalian, koordinasi, dan fungsi pengambilan keputusan dalam organisasi.

Menurut Laudon & Laudon (2020), SIM adalah serangkaian komponen yang saling terhubung dan dirancang untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol dalam suatu organisasi. Mereka menekankan bahwa SIM tidak semata-mata bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan interaksi sosial dan struktural dalam organisasi yang membutuhkan informasi sebagai dasar bertindak. Pandangan ini diperkuat oleh McLeod (1998), yang menyebutkan bahwa SIM adalah sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi kepada

pengguna dalam mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam organisasi. McLeod memandang SIM sebagai penghubung yang menyatukan seluruh subsistem informasi di berbagai departemen agar manajemen memiliki pandangan menyeluruh dan dapat mengambil keputusan yang cepat serta responsif terhadap perubahan (McLeod & Schell, 1998).

Sementara itu, O'Brien & Marakas (2011) menjelaskan bahwa SIM mencakup semua sistem informasi yang digunakan dalam organisasi untuk mengelola kegiatan internalnya. Mereka menekankan bahwa SIM tidak hanya mendukung proses administratif, tetapi juga menjadi alat strategis dalam menciptakan efisiensi, efektivitas, dan inovasi dalam pelayanan publik dan swasta. Dalam konteks yang lebih aplikatif, Heeks (2002) melihat SIM sebagai alat penting dalam reformasi sektor publik, terutama dalam konteks negara berkembang. Ia menyoroti bahwa kegagalan implementasi SIM dalam pelayanan publik sering kali tidak disebabkan oleh kelemahan teknologinya, tetapi karena tidak adanya kesesuaian antara desain sistem dan realitas organisasi atau budaya kerja birokrasi di lapangan. Oleh karena itu, efektivitas SIM sangat bergantung pada kemampuan organisasi untuk mengintegrasikan teknologi dengan proses kerja, struktur kelembagaan, dan kompetensi sumber daya manusianya.

Menurut Arlina & Saipul (2024), sistem informasi kepegawaian seperti e-Kinerja dan SIASN terbukti mampu mempercepat pengolahan data ASN, mengurangi ketergantungan pada proses manual, serta meningkatkan kualitas layanan melalui integrasi lintas unit kerja. Penelitian tersebut dilakukan pada RSUD Provinsi Kalimantan Tengah yang menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital

mempercepat proses validasi berkas dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, terutama ketika sistem tersebut dirancang sesuai dengan kebutuhan operasional pengguna.

Penggunaan ASN Digital oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia maupun BKN memungkinkan pengelolaan data riwayat pangkat, pendidikan, dan penilaian kinerja dilakukan secara real-time. Sementara itu, SIASN yang dikembangkan sebagai sistem nasional mengintegrasikan berbagai layanan ASN seperti pengangkatan, kenaikan pangkat, mutasi, hingga pensiun dalam satu sistem yang terhubung. Penelitian oleh Wahab et al. (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi digital dalam pengajuan berkas kenaikan pangkat telah mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, dan meningkatkan transparansi birokrasi kepegawaian di lingkungan pemerintah daerah. Mereka juga mencatat bahwa keberhasilan sistem sangat bergantung pada kesiapan operator dan keberfungsian sistem saat diakses.

Namun, efektivitas penggunaan sistem informasi ini sangat tergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi di masing-masing wilayah. Di Provinsi Papua Barat Daya, sebagai wilayah pemekaran baru, tantangan seperti keterbatasan jaringan internet, belum optimalnya integrasi sistem antarunit kerja, serta rendahnya literasi digital di kalangan ASN menjadi hambatan tersendiri. Hal ini sejalan dengan temuan Wicaksono (2021) yang meneliti penerapan sistem e-Kinerja di Kabupaten Barito Selatan, yang menunjukkan bahwa kendala utama dalam pemanfaatan sistem bukan pada teknologinya, tetapi pada kurangnya

pelatihan dan kesiapan organisasi untuk mengadopsi inovasi tersebut secara menyeluruh.

2.1.3.2. Indikator Sistem Informasi

Indikator Sistem Informasi dalam penelitian ini mengkaji penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik, termasuk pelayanan kepegawaian seperti proses kenaikan pangkat, diperlukan instrumen yang terukur dan dapat diuji secara empiris. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk menilai peran sistem informasi dalam organisasi adalah melalui pengukuran persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sistem tersebut. Indikator-indikator penggunaan sistem informasi tidak hanya penting sebagai alat evaluasi teknis, tetapi juga berperan sebagai parameter utama dalam menilai kualitas layanan dan kepuasan pengguna, khususnya dalam sektor birokrasi yang sedang menjalani proses digitalisasi.

Menurut O'Brien & Marakas (2011), efektivitas penggunaan sistem informasi dapat dilihat dari empat dimensi utama, yaitu

1. *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan),
2. *ease of use* (kemudahan penggunaan),
3. *system reliability* (keandalan sistem), dan
4. *information quality* (kualitas informasi yang dihasilkan).

Keempat dimensi ini menjadi dasar dalam mengevaluasi apakah suatu sistem benar-benar memberikan nilai tambah bagi organisasi dan penggunanya. Pemikiran ini juga sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989) yang menekankan bahwa niat seseorang untuk menggunakan suatu

sistem sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan dan manfaat sistem tersebut.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, Arlina & Saipul (2024) meneliti efektivitas penerapan sistem e-Kinerja dan aplikasi Sinerja BKD pada instansi pelayanan kesehatan pemerintah, yang memiliki kompleksitas manajemen ASN yang tinggi. Mereka menemukan bahwa efektivitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh faktor kecepatan pemrosesan data, kemudahan akses oleh ASN, serta keandalan sistem dalam mendukung tugas administratif. Indikator-indikator tersebut menjadi penting dalam mengukur kontribusi sistem informasi terhadap efisiensi dan akuntabilitas pelayanan kepegawaian. Demikian pula, Wahab et al. (2023) dalam penelitiannya terkait pengajuan berkas kenaikan pangkat ASN melalui sistem SAPK dan SIASN, mengidentifikasi indikator seperti kemudahan penginputan data, kecepatan proses administrasi, serta keandalan akses sistem sebagai elemen penting yang membentuk persepsi efektivitas sistem.

2.1.4. Efisiensi Pelayanan

2.1.4.2. Pengertian Efisiensi Pelayanan

Efisiensi adalah kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan penggunaan sumber daya (seperti waktu, tenaga, biaya, dan bahan) seminimal mungkin. Dalam arti sederhana, efisiensi berarti menghasilkan sesuatu dengan cara yang paling hemat dan tidak boros. dalam pelayanan publik efisiensi merupakan dimensi fundamental dalam mengukur kualitas birokrasi modern yang dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat sasaran, dan hemat sumber daya. Konsep efisiensi tidak hanya terbatas pada penggunaan input seminimal mungkin

untuk menghasilkan output tertentu, tetapi juga mencakup efektivitas proses dalam mencapai hasil pelayanan yang maksimal tanpa mengorbankan kualitas.

Dalam lingkup birokrasi yang modern dan berdasar pada teknologi, efisiensi pelayanan tidak hanya menjadi indikator administratif, melainkan bagian integral dari strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif. Terutama dalam pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS), efisiensi menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengakuan terhadap kinerja, keadilan organisasi, serta keberlanjutan pengembangan karir pegawai. Pelayanan yang efisien dalam proses kenaikan pangkat memungkinkan proses administrasi berjalan cepat, akurat, dan tanpa hambatan birokratis yang tidak perlu. Hal ini memberikan kepastian bagi para ASN terhadap jalur karir mereka, yang pada gilirannya mendorong motivasi kerja dan loyalitas organisasi. Pegawai yang mendapatkan pelayanan administrasi secara tepat waktu dan transparan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap instansi, serta merasa dihargai atas kinerja dan kontribusinya.

Indikator efisiensi pelayanan adalah untuk menilai sejauh mana pelayanan publik, khususnya dalam proses kenaikan pangkat ASN dan dapat dikategorikan efisien, maka diperlukan indikator-indikator yang bersifat terukur, relevan, dan mencerminkan kualitas kinerja organisasi. Indikator efisiensi pelayanan mencakup aspek teknis dan persepsional yang menggambarkan seberapa efektif penggunaan sumber daya dalam menghasilkan output pelayanan, tanpa mengorbankan kualitas layanan itu sendiri.

2.1.4.3. Indikator Efisiensi Pelayanan

Menurut Mahsyar (2011), efisiensi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai perbandingan optimal antara sumber daya yang digunakan (*input*) dengan hasil pelayanan yang diperoleh (*output*). Dalam praktik administrasi publik, efisiensi berarti mengurangi beban birokrasi, memangkas waktu layanan, serta menyederhanakan prosedur agar pelayanan tetap bermutu tanpa meningkatkan beban biaya.

Irawan (2016) menyebutkan bahwa efisiensi erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi dan rasionalisasi prosedur kerja. Ketika sistem informasi dan inovasi digital digunakan secara tepat, maka proses pelayanan menjadi lebih ringkas dan terstandar. Hal ini menjadi penting dalam konteks digitalisasi birokrasi yang mengandalkan otomatisasi proses, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan layanan tatap muka. Sementara itu, Sawir (2020) menekankan bahwa efisiensi tidak hanya dapat diukur secara teknis melalui waktu dan biaya, tetapi juga dari persepsi pengguna terhadap kemudahan, kejelasan, dan kecepatan proses pelayanan. Dengan demikian, efisiensi harus dipahami sebagai pengalaman menyeluruh yang dimiliki oleh pengguna layanan dan menyentuh aspek kepraktisan prosedural sekaligus psikologis.

Dalam konteks yang lebih kontemporer, Wardani (2019) dalam penelitiannya yaitu Urgensi Inovasi Pelayanan di Era Disrupsi, menyatakan bahwa efisiensi birokrasi di era digital bukan sekadar memangkas biaya, melainkan menciptakan nilai tambah dari integrasi sistem, transparansi proses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Efisiensi di sini bersifat dinamis, karena terus

berkembang sesuai perubahan sosial dan teknologi. Senada dengan itu, Lestari et al. (2021) dalam kajiannya mengenai pelayanan berbasis digital, menyebutkan bahwa efisiensi pelayanan publik tercermin dari keberhasilan inovasi dalam menyederhanakan prosedur administratif, mengurangi keluhan layanan, serta mempercepat waktu tanggap terhadap permintaan masyarakat. Mereka menyoroti bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dipengaruhi secara langsung oleh pengalaman efisien atau tidaknya prosedur yang dijalankan.

Dengan merujuk pada beberapa pandangan-pandangan tersebut, efisiensi pelayanan publik dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi pemerintahan, khususnya dalam layanan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, untuk menyampaikan layanan secara cepat, mudah dipahami, minim kesalahan administratif, serta hemat dalam penggunaan sumber daya. Secara spesifik, dalam konteks daerah seperti Provinsi Papua Barat Daya, efisiensi sangat bergantung pada kapasitas SDM, ketersediaan infrastruktur digital, serta manajemen data yang efektif.

Menurut Wardani (2019) dan Lestari et al. (2021), pelayanan publik yang efisien dan berbasis sistem informasi digital memungkinkan terjadinya integrasi data secara *real-time*, pengurangan duplikasi pekerjaan, serta percepatan pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks kenaikan pangkat, hal ini berarti bahwa proses verifikasi data, pengusulan dokumen, hingga penetapan keputusan tidak lagi tersendat oleh kendala administratif manual, tetapi didukung oleh sistem yang responsif dan terstandar. Lebih jauh lagi, efisiensi pelayanan berdampak langsung pada kualitas pengelolaan SDM ASN secara keseluruhan.

Proses manajemen karir yang jelas, cepat, dan akuntabel memberikan ruang bagi pegawai untuk merancang pengembangan kompetensinya sesuai dengan jenjang karir yang diharapkan. Ketika pegawai merasa bahwa karir mereka dikelola secara sistematis dan adil, maka akan muncul *sense of belonging* yang kuat, serta dorongan internal untuk meningkatkan produktivitas, inovasi, dan pelayanan publik yang lebih baik.

Sebaliknya, jika pelayanan kenaikan pangkat berjalan lambat dan tidak efisien, akan terjadi ketidakpuasan, kecurigaan terhadap praktik diskriminatif, serta stagnasi semangat kerja. Penundaan dalam proses administrasi kepegawaian dapat memicu frustrasi dan berdampak pada turunnya performa pegawai. Oleh karena itu, efisiensi dalam pelayanan kepegawaian tidak boleh dipandang sekadar persoalan teknis, tetapi sebagai bagian dari manajemen strategis organisasi sektor publik.

Dalam konteks daerah pemekaran seperti Provinsi Papua Barat Daya, efisiensi pelayanan menjadi semakin penting mengingat kondisi geografis, keterbatasan infrastruktur, serta kebutuhan untuk membangun kepercayaan publik terhadap birokrasi baru. Implementasi pelayanan kenaikan pangkat yang efisien di wilayah ini bukan hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga menjadi simbol kemajuan manajemen pemerintahan yang berorientasi pada meritokrasi dan akuntabilitas. Oleh karenanya, pelayanan kenaikan pangkat yang efisien tidak hanya meningkatkan kualitas layanan administrasi, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan budaya kerja ASN yang lebih produktif, inovatif, dan profesional. Situasi ini merupakan pondasi penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan

yang modern dan berdaya saing, sebagaimana diamanatkan dalam agenda reformasi birokrasi nasional.

Menurut Sinambela (2018), efisiensi pelayanan dapat diukur dari hubungan antara *input* (waktu, biaya, tenaga kerja) dengan *output* (hasil atau produk layanan). Pelayanan yang efisien berarti mampu memberikan hasil maksimal dengan biaya dan waktu minimal. Prosedur yang tidak berbelit-belit menjadi sangat penting, waktu tanggap yang cepat, dan penggunaan teknologi yang mendukung kecepatan proses sebagai indikator utama. Selanjutnya, Mahmudi (2007) menjelaskan bahwa indikator efisiensi tidak hanya berfokus pada rasio *input-output*, tetapi juga harus mempertimbangkan ketepatan sasaran layanan, kejelasan prosedur, dan minimnya tingkat kesalahan atau pengulangan proses layanan. Dalam konteks pelayanan ASN, hal ini mencakup seberapa cepat berkas usulan kenaikan pangkat diproses, apakah pegawai mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur, serta apakah pelayanan berjalan tanpa perlu revisi berkas berulang karena kesalahan teknis atau sistem.

Dalam kerangka pelayanan digital, Lestari et al. (2021) mengembangkan indikator efisiensi pelayanan yang berbasis sistem informasi, antara lain :

1. kecepatan akses layanan,
2. pengurangan waktu proses administrasi;
3. akurasi dan integrasi data antarinstansi:
4. minimnya hambatan teknis dalam proses pelayanan daring.

Keempat indikator ini sangat relevan dalam konteks pemanfaatan SIASN untuk pelayanan kenaikan pangkat, karena berhubungan langsung dengan persepsi pegawai terhadap kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Huda & Kurniawan (2024) di BKPSDM Kabupaten Jember yang meneliti efisiensi pelayanan kepegawaian melalui penerapan SIMPEG, mengidentifikasi bahwa indikator efisiensi mencakup (1) waktu penyelesaian pelayanan administrasi seperti kenaikan pangkat dan pensiun, (2) jumlah tahapan layanan yang disederhanakan melalui digitalisasi, (3) penghematan biaya dan waktu bagi ASN, serta (4) transparansi layanan melalui sistem daring J-SILAKON. Mereka menyimpulkan bahwa penggunaan SIMPEG berhasil meningkatkan efisiensi sekaligus memperkuat prinsip *good governance*, terutama pada aspek akuntabilitas dan keterbukaan informasi.

2.1.4. Kepuasan Pelayanan

2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan konsep psikologis yang mendalam dan sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan dalam berbagai bidang, baik dalam manajemen sumber daya manusia, pemasaran, hingga pelayanan publik. Secara umum, kepuasan dipahami sebagai keadaan emosional yang muncul ketika seseorang membandingkan antara harapan sebelumnya dengan pengalaman aktual yang dirasakannya. Ketika hasil atau pengalaman yang diterima sesuai atau melampaui harapan, maka individu akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasil yang diperoleh berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Oliver (1980) dalam teori *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) menjelaskan bahwa kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara harapan awal dengan persepsi atas hasil aktual yang diterima. Jika hasil sesuai dengan harapan, maka terjadi *confirmation*. Jika melebihi harapan, terjadi *positive disconfirmation* yang meningkatkan kepuasan, dan jika lebih rendah, maka timbul *negative disconfirmation* yang menimbulkan ketidakpuasan.

2.1.4.2. Indikator Kepuasan Pelayanan

Kepuasan atas pelayanan yang diterima merupakan elemen penting dalam menilai kualitas dan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam konteks birokrasi di organisasi sektor publik. Kepuasan ini tidak merujuk pada kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya sebagai ASN secara umum, melainkan pada pengalaman dan persepsi pegawai sebagai penerima layanan internal, terutama dalam proses administrasi kenaikan pangkat. Dalam hal ini, Pegawai Negeri Sipil adalah pihak yang memiliki hak administratif atas pengembangan kariernya, sehingga berhak pula untuk menerima layanan yang profesional, adil, transparan, dan akuntabel dari lembaga pemerintah tempat mereka bekerja

Menurut Syaufi et al. (2025), terdapat beberapa indikator utama dalam menilai kepuasan atas pelayanan publik, yaitu:

1. kecepatan layanan, yang mencerminkan waktu tanggap terhadap permintaan layanan;
2. ketepatan hasil, yang mengacu pada akurasi dan minimnya kesalahan dalam pemberian output layanan;

3. kemudahan prosedur, yang dilihat dari sejauh mana proses layanan dapat dipahami dan diakses;
4. sikap petugas, termasuk keramahan, ketepatan informasi, dan pelayanan yang humanis;
5. ketersediaan sarana dan prasarana, yang menunjang kelancaran pelayanan, baik secara fisik maupun digital.

Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau layanan dengan harapan-harapannya. Definisi ini menekankan bahwa kepuasan bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi juga tentang proses persepsi dan penilaian subjektif yang dipengaruhi oleh ekspektasi individu. Di bidang pelayanan publik, persepsi ini sangat penting karena melibatkan unsur kepercayaan dan legitimasi terhadap institusi penyedia layanan.

Di dalam sistem manajemen kepegawaian, kenaikan pangkat bukan sekadar pemenuhan prosedural, melainkan merupakan bentuk pengakuan atas prestasi kerja dan wujud nyata dari jenjang karier yang terstruktur. Maka dari itu, pelayanan yang diberikan dalam proses kenaikan pangkat menjadi indikator krusial yang mencerminkan kualitas pengelolaan SDM serta akuntabilitas birokrasi publik. Ketika layanan tersebut berjalan lancar, mulai dari kejelasan informasi, ketepatan waktu, kemudahan akses dokumen, hingga kepastian hasil, maka pegawai akan merasakan kepuasan yang tinggi terhadap institusinya. Sebaliknya, prosedur yang berbelit, tidak transparan, atau tidak responsif akan menurunkan kepercayaan dan menimbulkan persepsi negatif terhadap manajemen birokrasi yang ada.

Dengan demikian, kepuasan atas layanan kenaikan pangkat merupakan cerminan dari sejauh mana sistem administrasi kepegawaian mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pegawai secara adil dan profesional. Kepuasan ini muncul tidak hanya dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari pengalaman selama proses berlangsung, termasuk bagaimana informasi disampaikan, bagaimana pegawai dilibatkan, dan sejauh mana teknologi informasi digunakan untuk menunjang kecepatan serta ketepatan layanan. Dalam konteks ini, pegawai sebagai penerima layanan bukan hanya objek administrasi, tetapi juga subjek yang menilai kualitas birokrasi melalui interaksi langsung dengan sistem pelayanan yang mereka alami. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan atas layanan ini menjadi aspek strategis dalam menilai keberhasilan reformasi birokrasi dan perbaikan pelayanan publik di pemerintahan daerah, khususnya di bidang kepegawaian.

Dalam tata kelola birokrasi modern, kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) atas pelayanan internal menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Kepuasan ini merupakan refleksi dari kualitas pengelolaan organisasi, sekaligus indikator keberhasilan sistem pelayanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan internal yang memiliki dampak signifikan terhadap persepsi dan semangat kerja pegawai adalah pelayanan administrasi dalam proses kenaikan pangkat. Proses ini bukan hanya prosedur rutin kepegawaian, tetapi merupakan bentuk pengakuan institusional atas kontribusi dan kompetensi ASN selama menjalankan tugasnya.

Bagi ASN, kenaikan pangkat tidak hanya berdampak pada aspek administratif atau finansial, tetapi juga berpengaruh terhadap motivasi, kepercayaan

diri, dan pandangan jangka panjang terhadap karier dalam birokrasi. Pelayanan yang diberikan dalam proses ini sangat menentukan tingkat kepuasan ASN terhadap sistem kepegawaian di institusinya. Ketika proses berjalan lancar, transparan, responsif, dan berbasis sistem informasi yang memadai, ASN akan merasa dihargai dan percaya bahwa institusinya menjunjung prinsip keadilan dan profesionalisme. Sebaliknya, jika pelayanan berlangsung lambat, prosedur tidak jelas, atau tidak ada kepastian waktu, maka hal tersebut dapat menimbulkan frustrasi, demotivasi, dan bahkan merusak kepercayaan ASN terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Dari perspektif organisasi, kepuasan ASN terhadap pelayanan interna, utamanya pelayanan kenaikan pangkat, memiliki dampak langsung terhadap stabilitas organisasi dan efektivitas tata kelola birokrasi. Pegawai yang merasa puas atas layanan yang diterimanya cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, tingkat keterlibatan kerja yang meningkat, serta keterbukaan terhadap kebijakan baru dan perubahan prosedur. Mereka tidak hanya melaksanakan tugas formal, tetapi juga bersedia terlibat dalam kegiatan strategis yang mendorong kinerja organisasi secara menyeluruh. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pelayanan internal dapat menimbulkan efek domino seperti meningkatnya keluhan, rendahnya kepercayaan terhadap sistem, hingga melemahnya semangat kerja secara kolektif.

Lebih jauh, tingkat kepuasan ASN yang tinggi juga terbukti berdampak pada penguatan budaya kerja organisasi yang lebih profesional dan adaptif terhadap tantangan zaman. Ketika layanan kepegawaian, termasuk proses kenaikan pangkat, dijalankan secara efisien, transparan, dan akuntabel, maka akan terbentuk ekosistem birokrasi yang sehat dan bebas dari praktik-praktik yang merugikan

integritas institusi. Kepuasan terhadap layanan internal juga berperan sebagai bentuk *social feedback* terhadap efektivitas reformasi birokrasi. Jika pegawai sendiri tidak puas terhadap layanan yang disediakan oleh lembaganya, maka bagaimana masyarakat dapat percaya pada kualitas pelayanan publik secara luas.

Selain itu, dalam konteks digitalisasi birokrasi, kepuasan ASN juga berkorelasi dengan keberhasilan implementasi teknologi informasi dan sistem pelayanan berbasis elektronik. Pegawai yang puas akan lebih mudah menerima penggunaan sistem aplikasi seperti ASN Digital, serta lebih aktif dalam memberikan masukan perbaikan yang konstruktif. Hal ini dapat mempercepat transformasi pelayanan publik ke arah yang lebih efisien dan berorientasi pada hasil. Di sisi lain, rendahnya kepuasan akan memperbesar resistensi terhadap sistem baru, memperlambat alur kerja, dan menurunkan kualitas output organisasi.

Dengan demikian, menjaga dan meningkatkan kepuasan ASN terhadap pelayanan internal, khususnya layanan kenaikan pangkat, merupakan investasi strategis bagi organisasi pemerintah. Kepuasan ini bukan sekadar bentuk pemenuhan hak pegawai, tetapi juga menjadi kunci keberhasilan dalam membangun birokrasi yang inovatif, responsif, dan berdaya saing. Oleh karena itu, setiap upaya reformasi manajemen ASN harus dimulai dari pemahaman yang utuh terhadap harapan pegawai, disertai sistem pelayanan yang dapat menjawab kebutuhan mereka secara efektif dan manusiawi.

Menurut Marianti et al. (2025), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kombinasi antara aspek prosedural dan psikologis. Mereka menambahkan bahwa kejelasan informasi layanan, transparansi

tahapan prosedur, dan kemampuan teknologi informasi dalam mendukung layanan daring seperti sistem ASN Digital turut memperkuat persepsi positif terhadap kualitas pelayanan birokrasi. Dalam konteks pelayanan kenaikan pangkat, indikator-indikator ini menjadi penting karena proses tersebut menyangkut hak karier dan moral ASN secara langsung.

Lebih lanjut, Hafiz et al. (2025) menyatakan bahwa kepuasan atas layanan publik diukur tidak hanya dari hasil akhirnya, tetapi juga dari persepsi pegawai atas proses yang dijalani. Mereka menyoroti bahwa prosedur yang ringkas, komunikasi yang jelas, dan kepedulian petugas selama proses pelayanan memberikan dampak signifikan terhadap evaluasi pengguna terhadap lembaga pemberi layanan. Dengan kata lain, kepuasan tidak dibentuk secara instan di akhir proses, tetapi merupakan akumulasi dari setiap pengalaman yang dialami selama prosedur berlangsung.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pengaruh sistem informasi, efisiensi pelayanan, dan motivasi terhadap kepuasan layanan telah menjadi perhatian utama dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Sekalipun tidak dalam satu rangkaian penelitian yang komprehensif, setiap variabel tersebut secara empiris menjadi masalah dalam penelitian pada beberapa penelitian terpisah. Dalam berbagai konteks, baik di instansi pemerintah maupun di sektor swasta, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari layanan, tetapi juga oleh pengalaman yang dirasakan selama proses pelayanan berlangsung. Hal ini menegaskan bahwa persepsi dan pengalaman pengguna

merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan reformasi birokrasi dan penerapan teknologi dalam sistem pelayanan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan terhadap tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan efisien, semakin banyak lembaga yang mengintegrasikan sistem informasi digital untuk mendukung pelayanan publik. Efisiensi dalam proses administratif dan pelayanan yang cepat serta akurat menjadi standar baru yang diharapkan oleh masyarakat maupun pegawai sebagai penerima layanan internal. Selain itu, motivasi pegawai sebagai pelaksana sekaligus pengguna layanan juga menjadi faktor yang tak terpisahkan dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang kondusif. Adapun penelitian terdahulu yang dihimpun pada penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

Author	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
(Safitri & Dewi, 2025)	Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan sebagai Kunci Kepuasan Pelanggan Gojek di Politeknik Negeri Bandung	Regresi Linear Berganda	Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan serta kemudahan penggunaan merupakan kunci dan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
(Rido et al., 2025)	Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi Proses Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Cabang Amplas	Regresi Linear Berganda	Variabel Efisiensi Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sementara Efektivitas Pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam model regresi ini.
(Septiawati et al., 2024)	Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Informasi Aplikasi Halodoc terhadap Kepuasan Pada Pengguna	Uji Chi-Square	Kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna
(Rafiki & Pratama, 2024)	Pengaruh Efisiensi Pelayanan terhadap	Regresi Linear Sederhana	Efisiensi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap

Author	Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
	Kepuasan Pelanggan pada Coffee One Sekupang		kepuasan pelanggan di Coffee One Sekupang. Aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi faktor penting yang mempengaruhi persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima
(Asikin & Alam, 2024)	Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi mobile JKN di Kota Cimahi)	Regresi Linear Berganda	Terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan pada variable eksogen (E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan) terhadap variabel endogen (Kepuasan Pengguna).
(Monang et al., 2023)	Pengaruh Efisiensi dan Kualitas Layanan E-Maal terhadap Kepuasan Konsumen	Regresi Linear Berganda	Efisiensi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna E-Maal.
(Sarah et al., 2023)	Hubungan Kualitas Sistem Informasi Aplikasi IPUSNAS dengan Kepuasan Pemustaka Menggunakan Pices Framework	Analisis Korelasi Pearson Product Moment	Terdapat lima variabel yang menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pemustaka yaitu performance, information and data, economics, efficiency, dan services. Sementara itu terdapat satu variabel yang tidak menunjukkan keberadaan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pemustaka yaitu control and security.
(Desrianto & Afridola, 2020)	Pengaruh Lokas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffee Town Bakery di Kota Batam	Regresi Linear Berganda	Lokasi dan Pelayanan, baik secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

Sumber: tinjauan pustaka, 2025

2.3. Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis berfungsi sebagai proposisi yang dirumuskan secara logis berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, untuk kemudian diuji kebenarannya melalui analisis data secara empiris. Hipotesis

menjembatani antara kerangka konseptual dengan metodologi penelitian, serta menjadi alat untuk menguji hubungan kausal antarvariabel. Keberadaan hipotesis juga mencerminkan arah dan fokus analisis penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam menentukan variabel yang diuji serta metode pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini disusun secara sistematis berdasarkan kajian teoretis dan dukungan empiris yang relevan. Adapun hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas layanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.
2. Efisiensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas layanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.
3. Penggunaan Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.

2.4. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual disusun untuk menjelaskan bagaimana dua variabel bebas, yaitu sistem informasi dan efisiensi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dalam pelayanan kenaikan pangkat, yang bertindak sebagai variabel terikat.

Sistem informasi sebagai salah satu variabel bebas, dipandang sebagai pondasi digital yang mendukung proses administrasi kepegawaian menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Penggunaan sistem seperti ASN Digital berkontribusi terhadap kemudahan akses informasi, integrasi data, serta mempercepat alur proses kenaikan pangkat. Sistem informasi yang efektif akan meningkatkan persepsi positif ASN terhadap keandalan dan profesionalisme layanan, sehingga turut membentuk tingkat kepuasan mereka.

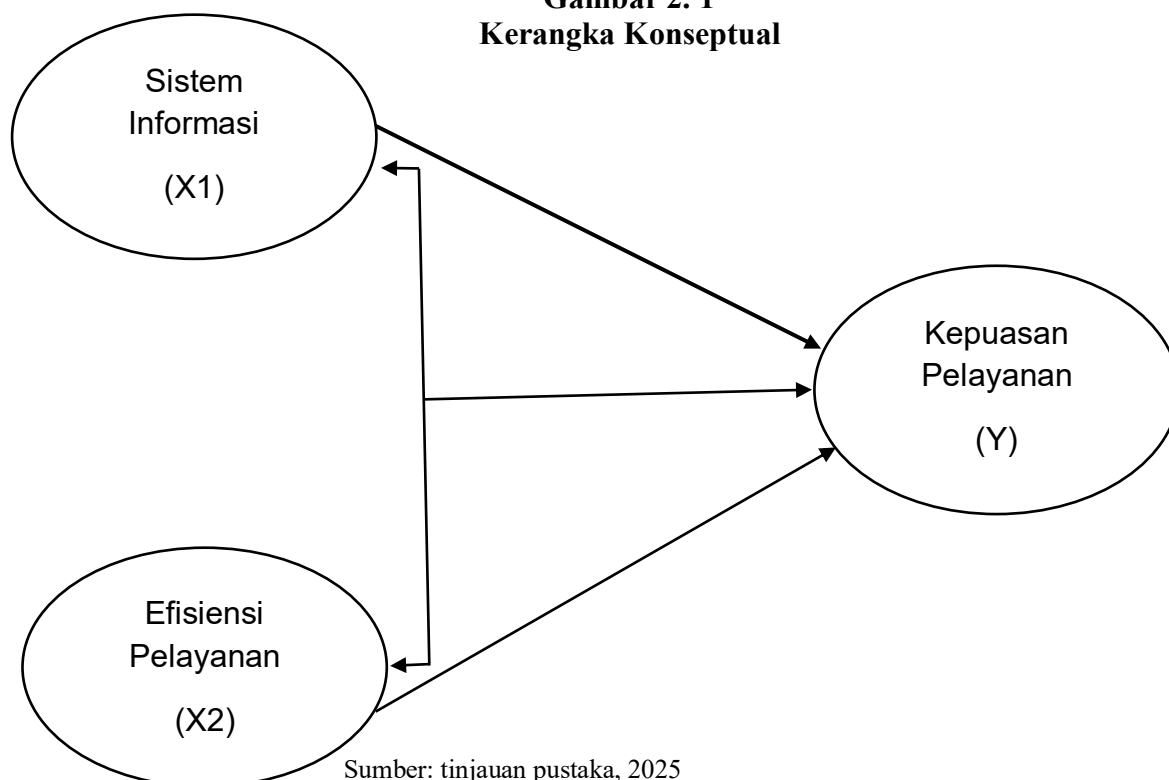
Kemudian untuk variabel efisiensi pelayanan, mencerminkan kemampuan birokrasi dalam mengelola waktu, tenaga, dan sumber daya secara optimal dalam menyelenggarakan layanan. Pelayanan yang efisien akan memperpendek waktu tunggu, menyederhanakan prosedur, dan mengurangi beban administratif yang dirasakan pegawai. Efisiensi ini menjadi penting karena layanan yang cepat dan tidak berbelit-belit mencerminkan komitmen instansi terhadap kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik.

Kemudian, untuk variabel kepuasan dalam pelayanan kenaikan pangkat, variabel ini dipahami sebagai bentuk evaluasi subjektif dari ASN terhadap keseluruhan proses dan hasil layanan administrasi kepegawaian yang mereka terima. Kepuasan ini meliputi berbagai dimensi kualitas layanan, seperti kecepatan dan akurasi proses, kejelasan prosedur, yang mencerminkan sejauh mana informasi yang diberikan mudah dipahami dan diakses, keadilan pelayanan yang merujuk pada kesetaraan perlakuan dan transparansi dalam pengambilan keputusan, serta kenyamanan proses, termasuk dalam hal interaksi dengan petugas, sistem yang digunakan, dan suasana birokrasi yang mendukung. Kepuasan pegawai terhadap

layanan ini tidak hanya memengaruhi persepsi personal, tetapi juga berkorelasi langsung dengan semangat kerja, loyalitas terhadap institusi, serta kesiapan ASN dalam menjalani tugas dengan lebih profesional.

Dalam kerangka manajemen kinerja dan reformasi birokrasi, kepuasan pelayanan merupakan indikator penting keberhasilan suatu sistem administrasi, khususnya dalam lingkup pemerintahan daerah yang tengah berbenah menuju tata kelola yang baik dan modern. Kepuasan ini menunjukkan sejauh mana sistem kepegawaian dapat memenuhi harapan pegawai, serta menjadi acuan dalam membangun kepercayaan internal terhadap lembaga pemerintahan. Jika pegawai merasa puas atas cara institusi melayani dan mengelola hak administratif mereka, seperti kenaikan pangkat, maka kepercayaan terhadap integritas dan kinerja birokrasi akan meningkat. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research* (penelitian penjelasan), yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2019), *explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian, dengan tujuan untuk menguji hipotesis melalui pengolahan data statistik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini ingin membuktikan secara empiris pengaruh penggunaan sistem informasi, efisiensi pelayanan, dan motivasi pegawai terhadap kepuasan atas layanan kenaikan pangkat ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya.

Pendekatan *explanatory research* menjadi relevan digunakan dalam penelitian kuantitatif yang mengharuskan adanya pengukuran terhadap variabel dan analisis hubungan antarvariabel secara objektif dan sistematis. Ghozali (2018) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif dengan jenis *explanatory* sangat tepat digunakan dalam pengujian model penelitian yang kompleks, karena memungkinkan untuk melihat pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel, baik secara simultan maupun parsial. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan *explanatory* memberikan fondasi metodologis yang kuat untuk menjelaskan bagaimana ketiga variabel independen yang diteliti berkontribusi dalam membentuk persepsi kepuasan ASN atas pelayanan kenaikan pangkat.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya, yang menjadi pusat koordinasi administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di wilayah tersebut. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Provinsi Papua Barat Daya merupakan instansi baru hasil pemekaran wilayah yang sedang dalam proses penguatan sistem birokrasi dan tata kelola sumber daya manusia. Dalam konteks tersebut, pelayanan kepegawaian, termasuk proses kenaikan pangkat ASN, menjadi bagian krusial yang perlu dikaji secara empiris untuk mendukung peningkatan kualitas layanan internal organisasi.

Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama dua bulan, yaitu mulai dari bulan Oktober hingga November tahun 2025. Dalam rentang waktu tersebut, kegiatan penelitian akan mencakup tahapan penyusunan instrumen penelitian, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis dan interpretasi hasil penelitian.

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ASN yang bekerja di Kantor Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya, dengan jumlah total sebanyak 1.303 orang.

Pemilihan populasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa seluruh pegawai di Provinsi Papua Barat Daya memiliki keterlibatan langsung maupun

tidak langsung dalam proses layanan kepegawaian, khususnya yang berkaitan dengan kenaikan pangkat. Mereka juga merupakan pengguna dan pelaksana sistem informasi administrasi kepegawaian, seperti ASN Digital yang menjadi bagian dari variabel utama dalam penelitian ini. Oleh karena itu, seluruh anggota populasi dianggap relevan dan strategis untuk diteliti dalam rangka memperoleh data yang komprehensif dan kontekstual.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019), “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Jadi, sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap serta dianggap bisa mewakili populasi

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik probability sampling. Menurut Riduwan (2013; 58) dengan teknik probability sampling memungkinkan pengambilan sampel ini memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = nilai Presisi yang digunakan 10% (0,1)

$$n = \frac{1.303}{1.303 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1303}{14,03} = 92,87 = 93$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin diatas, maka didapatkan jumlah sampel minimal sebesar 93 responden dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Sampel Responden Kenaikan Pangkat

No.	UNIT ORGANISASI	JUMLAH RESPONDEN
1	Badan pengelolaan pendapatan, keuangan dan aset daerah	4
2	Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia	4
3	Badan perencanaan pembangunan, riset dan inovasi daerah	4
4	Badan kesatuan bangsa dan politik	4
5	Dinas koperasi, ukm, perindustrian dan perdagangan	4
6	Dinas kesehatan dan keluarga berencana	4
7	Dinas lingkungan hidup, kehutanan dan pertanahan	4
8	Dinas kependudukan dan capil dan pemberdayaan masyarakat dan kampung	4
9	Dinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat	4
10	Dinas sosial, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak	4
11	Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu	4
12	Dinas kebakaran dan penyelamatan, penanggulangan bencana dan satuan polisi pamong praja	4
13	Dinas komunikasi, informatika, persandian dan statistik	3
14	Dinas perhubungan	3
15	Dinas pertanian, pangan, kelautan, dan perikanan	3
16	Dinas tenaga kerja, transmigrasi, energi dan sumber daya mineral	3
17	Dinas pendidikan dan kebudayaan	3
18	Dinas kepemudaan, olahraga, pariwisata dan ekonomi kreatif	3
19	Sekretariat Dewan	3
20	Sekretariat MRP PBD	3
21	Inspektorat daerah	3
22	Biro pemerintahan	3
23	Biro hukum	3
24	Biro organisasi	3
25	Biro barang dan jasa	3
26	Biro perekonomian dan administrasi pembangunan	3
27	Biro umum	3
JUMLAH		93

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, teknik pengumpulan data merupakan langkah penting untuk memperoleh informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Teknik ini disesuaikan dengan pendekatan penelitian, jenis data yang diperlukan, serta kondisi lapangan. Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory*, maka data yang dibutuhkan harus mampu mendukung pengujian hipotesis secara empiris. Untuk keperluan tersebut, digunakan empat teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.4.1. Observasi (Pengamatan Langsung)

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat di lingkungan Kantor Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya. Teknik ini digunakan untuk mengamati aktivitas administratif, penggunaan sistem informasi (seperti ASN Digital), serta interaksi pegawai dalam proses pelayanan. Observasi ini bersifat non-partisipatif, artinya peneliti tidak terlibat langsung dalam proses pelayanan, namun mencatat fenomena yang terjadi secara objektif.

3.4.2. Kuesioner (Angket)

Teknik utama dalam pengumpulan data kuantitatif pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner atau angket dengan menggunakan *google form* kepada seluruh responden (ASN yang menjadi sampel). Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, baik variabel independen (penggunaan sistem informasi, efisiensi pelayanan, dan motivasi pegawai) maupun variabel dependen (kepuasan atas layanan kenaikan pangkat). Setiap butir

pertanyaan disusun menggunakan skala Likert 1–5, yang memungkinkan responden memberikan penilaian secara berjenjang dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

3.4.3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah berbagai literatur dan dokumen pendukung, baik berupa jurnal ilmiah, buku teks, regulasi pemerintah (seperti peraturan BKN terkait sistem kepegawaian), maupun hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Teknik ini penting sebagai landasan teoritis dan empiris dalam menyusun kerangka konseptual serta mendukung interpretasi hasil penelitian.

Dengan kombinasi teknik pengumpulan data tersebut, penelitian ini diharapkan memperoleh gambaran yang utuh dan dapat diandalkan dalam menguji hubungan antarvariabel, sekaligus memberikan rekomendasi yang aplikatif dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

3.4.4 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun berdasarkan indikator dari setiap variabel penelitian. Sebelum digunakan secara luas, instrumen perlu diuji untuk memastikan bahwa item pertanyaan yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel yang dimaksud secara valid dan reliabel. Oleh karena itu, dilakukan dua jenis pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.4.5 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana item-item pertanyaan dalam kuesioner dapat secara akurat mengukur konstruk atau variabel yang sedang

diteliti. Menurut Bawono (2013), validitas menunjukkan tingkat ketepatan instrumen dalam mengungkap data dari variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan valid jika item-item yang digunakan dapat mewakili keseluruhan aspek konstruk yang ingin diukur.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, di mana setiap skor item dikorelasikan dengan skor total konstruk. Berdasarkan kriteria statistik, pengambilan keputusan ditentukan sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka item dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid.

Validitas yang baik menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dalam instrumen memiliki hubungan yang signifikan dan konsisten dengan konstruk teoritis yang diwakilinya. Uji validitas ini akan dilakukan menggunakan bantuan software statistik seperti SPSS.

3.4.6. Uji Reliabilitas

Setelah instrumen dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana instrumen tersebut konsisten dalam mengukur suatu variabel. Menurut Ghozali (2018), reliabilitas berfungsi untuk mengetahui apakah instrumen akan memberikan hasil yang sama apabila digunakan pada kesempatan yang berbeda dengan kondisi yang relatif sama. Reliabilitas mengukur kestabilan dan konsistensi hasil pengukuran.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (α). Kriteria pengambilan keputusan reliabilitas berdasarkan nilai alpha adalah sebagai berikut:

- a. Jika *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, maka instrumen dikatakan reliable atau memiliki tingkat konsistensi yang baik,
- b. Jika *Cronbach's Alpha* $\leq 0,60$, maka instrumen dianggap kurang reliable.

Menurut Sugiyono (2019) dan Ghozali (2018), nilai alpha di atas 0,70 bahkan lebih direkomendasikan sebagai indikator reliabilitas yang tinggi, terutama dalam penelitian sosial dan manajemen. Oleh karena itu, setiap konstruk dalam kuesioner akan diuji nilai *Cronbach's Alpha*-nya secara terpisah untuk memastikan keandalan alat ukur.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan regresi linier berganda. Kedua pendekatan ini digunakan secara berurutan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai karakteristik responden dan variabel penelitian, serta untuk menguji hubungan kausal antarvariabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis. Proses analisis ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS versi 26 untuk meningkatkan akurasi perhitungan dan kemudahan interpretasi.

3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami melalui ringkasan numerik seperti rata-rata (*mean*),

simpangan baku (*standard deviation*), minimum, maksimum, dan persentase frekuensi. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel, baik itu penggunaan sistem informasi, efisiensi pelayanan, motivasi pegawai, maupun kepuasan atas layanan kenaikan pangkat.

Menurut Sugiyono (2019), analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian secara objektif sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Tahapan ini penting sebagai dasar untuk memahami pola data dan mempersiapkan langkah analisis inferensial yang lebih kompleks.

3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data dideskripsikan, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis inferensial dengan menggunakan regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat secara simultan dan parsial. Menurut Ghozali (2018), regresi linier berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji sejauh mana perubahan dalam satu variabel dependen dapat dijelaskan oleh dua atau lebih variabel independen. Model ini berguna untuk memprediksi nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel-variabel X yang ditentukan, sekaligus mengukur kontribusi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Persamaan umum dari model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dengan keterangan:

Y = Kepuasan Layanan Kenaikan Pangkat (variabel dependen)

X₁ = Penggunaan Sistem Informasi

X_2 = Efisiensi Pelayanan

β_0 = Konstanta (intersep)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi dari masing-masing variabel independen

ε = Error (residual atau galat)

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda, langkah selanjutnya adalah menginterpretasikan hasil uji hipotesis. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji F).

Uji hipotesis dilakukan berdasarkan nilai signifikansi (*p-value*) yang dihasilkan dari output analisis SPSS. Keputusan pengujian hipotesis ditentukan berdasarkan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05, yang merupakan standar umum dalam penelitian sosial. Adapun kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi (*p-value*) $< 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Hipotesis ditolak jika nilai signifikansi (*p-value*) $> 0,05$, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Interpretasi hasil pengujian ini akan menjadi dasar dalam menyimpulkan apakah hipotesis yang telah dirumuskan (H1 hingga H3) dapat diterima atau ditolak. Selain itu, nilai koefisien regresi juga akan menunjukkan arah pengaruh (positif atau negatif) dan kekuatan pengaruh dari masing-masing variabel independen.

Selain melakukan pengujian hipotesis, analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini juga menyertakan pengujian terhadap koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen, yaitu kepuasan atas layanan kenaikan pangkat.

Menurut Ghozali (2018), nilai koefisien determinasi menunjukkan proporsi variabilitas (keragaman) dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Dengan kata lain, R^2 menggambarkan seberapa besar perubahan atau fluktuasi variabel kepuasan layanan yang dapat dijelaskan oleh penggunaan sistem informasi, efisiensi pelayanan, dan motivasi pegawai. Interpretasi nilai R^2 adalah sebagai berikut:

- a. Nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya jelaskan yang sangat tinggi, artinya sebagian besar variasi dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen,
- b. Nilai R^2 mendekati 0 menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat kecil, atau dengan kata lain, terdapat faktor-faktor lain di luar model yang lebih dominan.

Namun, karena penggunaan beberapa variabel independen dapat meningkatkan nilai R^2 , maka digunakan *Adjusted R²* (R^2 yang disesuaikan), yang memberikan estimasi yang lebih akurat terhadap besarnya pengaruh secara kolektif dengan mempertimbangkan jumlah variabel dalam model dan ukuran sampel. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi, peneliti dapat menilai apakah model regresi yang digunakan cukup baik untuk menggambarkan hubungan antara

variabel-variabel yang diteliti, serta memberikan dasar yang kuat dalam menyusun kesimpulan dan rekomendasi kebijakan.

3.6. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2019), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari agar diperoleh informasi yang kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel memiliki peran sentral dalam penelitian ilmiah karena menjadi dasar untuk menjelaskan, mengukur, dan menguji fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang ditetapkan terdiri dari variabel independen (bebas), yaitu penggunaan sistem informasi, efisiensi pelayanan, dan motivasi pegawai, serta variabel dependen (terikat), yaitu kepuasan atas layanan kenaikan pangkat.

Untuk memastikan bahwa setiap variabel dapat diukur secara konsisten dan objektif, maka diperlukan definisi operasional. Definisi operasional berfungsi untuk menjabarkan konsep-konsep teoritis ke dalam indikator-indikator yang terukur dan dapat diamati secara langsung melalui instrumen penelitian. Adapun definisi operasional serta indikator dari setiap variabel pada penelitian ini, tersaji sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Referensi
Penggunaan Sistem Informasi (X1)	Tingkat pemanfaatan aplikasi digital kepegawaian seperti SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dan SIASN (Sistem Informasi ASN) dalam menunjang efektivitas pelayanan administrasi, khususnya pelayanan kenaikan pangkat ASN.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan penggunaan (Ease of Use) 2. Kecepatan akses dan proses layanan 3. Kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna 4. Integrasi dan akurasi data kepegawaian 5. Kualitas sistem (System Quality) 6. Kualitas informasi (Information Quality) 7. Penggunaan sistem secara rutin (Amount of Use) 	(Hoerunnisa et al., 2024; Kanthi & Aminah, 2023)
Efisiensi Pelayanan (X2)	Perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan output yang dihasilkan dalam proses pelayanan publik. Efisiensi menunjukkan sejauh mana proses pelayanan dapat dijalankan secara optimal yaitu, cepat, hemat, dan tepat sasaran, tanpa mengorbankan kualitas layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu proses 2. Kepastian dan Ketepatan informasi 3. Kemudahan prosedur 4. Penyerdehanaan proses 5. Tingkat kesalahan dalam proses layanan 	(Handayani, 2015; Hartono et al., 2022; Shintawati & Ghazali, 2024)
Kepuasan Layanan (Y)	Persepsi positif pegawai ASN terhadap kualitas layanan administrasi kepegawaian, terutama proses kenaikan pangkat, yang mencakup aspek transparansi prosedural, kecepatan layanan, sikap petugas, serta keandalan sistem digital yang digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejelasan informasi dan prosedur layanan 2. Ketepatan waktu pelayanan 3. Sikap dan responsivitas petugas 4. Kemudahan dalam mengakses layanan digital 5. Kepastian dan keadilan hasil layanan 	(Hefny & Fairus, 2019; Iqbal, 2023; Nordiana et al., 2024)

Sumber: tinjauan pustaka, 2025

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya

Manusia Provinsi Papua Barat Daya

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) mempunyai tugas pokok dan fungsi sesuai dengan Peraturan Gubernur Papua Barat Daya Nomor 22 tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja :

1. Menyelenggarakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi, berdasarkan prinsip otonomi khusus, tugas pembantuan, serta penugasan lain yang diberikan oleh Gubernur.
2. Merumuskan dan menyusun kebijakan teknis di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.
3. Melaksanakan dukungan teknis dalam penyelenggaraan urusan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.
4. Menyusun formasi pengadaan aparatur sipil negara (ASN) melalui penerapan kebijakan afirmasi bagi Orang Asli Papua (OAP) maupun melalui mekanisme nonafirmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terhadap pelaksanaan dukungan teknis di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.

6. Melaksanakan pembinaan teknis dalam rangka penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia.
7. Melaksanakan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan ketentuan dan kewenangan yang berlaku.

4.1.2. Struktur Organisasi

a. Kepala Badan

b. Sekretaris

- 1) Kasubbag Program
- 2) Kasubbag Umum dan Kepegawaian
- 3) Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan

c. Kepala Bidang Pengadaan dan Sistem Informasi ASN

- 1) Kasubbid Pengadaan ASN
- 2) Kasubbid Pengelolaan Data dan Sistem Informasi ASN
- 3) Kasubbid Fasilitasi Profesi ASN

d. Kepala Bidang Pembinaan Penilaian Kinerja dan Kesejahteraan Sosial

- 1) Kasubbid Pembinaan dan Disiplin ASN
- 2) Kasubbid Penilaian Kinerja ASN
- 3) Kasubbid Kesejahteraan dan Penghargaan ASN 48

e. Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi SDM

- 1) Kasubbid Pengembangan Kompetensi Dasar dan Manajerial
- 2) Kasubbid Pengembangan Kompetensi Teknis dan Fungsional
- 3) Kasubbid Pengembangan Kompetensi Jabatan

f. Kepala Bidang Mutasi dan Promosi

- 1) Kasubbid Perpindahan dan Pensiun
- 2) Kasubbid Kepangkatan
- 3) Kasubbid Jabatan dan Promosi

4.2. Analisis Deskripsi Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh kompetensi, motivasi dan kompensasi terhadap kinerja pegawai. Penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 93 kuesioner untuk memperoleh data berupa tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Responden dalam penelitian adalah pegawai ASN yang bekerja di Kantor Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya. Data tentang karakteristik responden dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	58	57%
2	Perempuan	35	43%
Jumlah		93	100%

Data Diolah Tahun 2025

Dari Tabel 1 tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 atau sekitar 57% orang dari keseluruhan jumlah responden dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 atau sekitar 43% orang dari keseluruhan

jumlah responden. Hal ini membuktikan bahwa pengambilan responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	< 25 - 30	19	20%
2	31 - 45	48	52%
3	46 - 58	26	28%
Jumlah		93	100%

Data diolah tahun 2025

Dari Tabel 2 tentang karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia <25 – 30 sebanyak 19 atau sekitar 20% orang dari keseluruhan jumlah responden dan responden yang berusia 31-45 sebanyak 48 atau sekitar 52% orang dari keseluruhan jumlah responden, responden yang berusia 46 - 58 sebanyak 26 atau sekitar 28% orang dari keseluruhan jumlah responden,. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 31-45 tahun yang menjadi sampel dalam penelitian.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	2 - 7 Tahun	29	32%
2	8 - 14 Tahun	23	25%
5	>15 Tahun	40	43%

Jumlah	93	100%
---------------	-----------	-------------

Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan masa kerja, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang masa kerjanya 2 – 7 Tahun sebanyak 29 orang atau sekitar 32% dari keseluruhan jumlah responden, responden yang masa kerjanya 8 - 14 Tahun sebanyak 23 orang atau sekitar 25% dari keseluruhan jumlah responden, responden yang masa kerjanya serta responden yang masa kerjanya >15 Tahun sebanyak 40 orang atau sekitar 43% dari keseluruhan jumlah responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebagian masa kerjanya >15 Tahun.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	SMA / Sederajat	3	3%
2	Diploma (D1/D2/D3)	2	2%
3	Sarjana (S1/DIV)	73	79%
4	Pascasarjana (S2/S3)	15	16%
Jumlah		93	100%

Data Diolah Tahun 2025

Dari Tabel 4 tentang karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 3 orang atau sekitar 3% dari keseluruhan jumlah responden, responden yang berpendidikan terakhir Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 2 orang atau sekitar 2% dari keseluruhan jumlah responden, responden yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1/DIV) sebanyak 73 orang atau sekitar 79% dari

keseluruhan jumlah responden serta responden yang berpendidikan terakhir Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 15 orang atau sekitar 16%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempunyai pendidikan terakhir Sarjana (S1).

4.2. Analisis Deskriptif Statistik

4.2.1. Tabel Analisis Deskriptif

Tabel 4.5
Tabel Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem Informasi	93	66.00.00	127.00.00	842.151	993.440
Efisiensi Pelayanan	93	63.00.00	100.00.00	834.731	929.188
Kepuasan Pelayanan	93	74.00.00	125.00.00	1.068.065	1.262.525
Valid N (listwise)	93				

Data Hasil Olahan SPSS 26

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 93 responden, diperoleh gambaran umum mengenai variabel Sistem Informasi, Efisiensi Pelayanan, dan Kepuasan Pelayanan. Variabel Sistem Informasi memiliki nilai minimum sebesar 66 dan nilai maksimum sebesar 127, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 84,215 dan standar deviasi sebesar 9,934. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap sistem informasi berada pada kategori cukup baik, dengan tingkat variasi jawaban responden yang relatif moderat.

Selanjutnya, variabel Efisiensi Pelayanan menunjukkan nilai minimum sebesar 63 dan nilai maksimum sebesar 100. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 83,473 dengan standar deviasi sebesar 9,292. Hasil ini mengindikasikan bahwa efisiensi pelayanan yang dirasakan responden tergolong baik, serta jawaban

responden relatif homogen meskipun masih terdapat perbedaan persepsi antar responden.

Sementara itu, variabel Kepuasan Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 74 dan nilai maksimum sebesar 125, dengan nilai rata-rata sebesar 106,807 dan standar deviasi sebesar 12,625. Nilai rata-rata yang cukup tinggi menunjukkan bahwa secara umum responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun terdapat variasi tingkat kepuasan di antara responden.

Secara keseluruhan, jumlah data yang dianalisis valid secara menyeluruh sebanyak 93 responden, sehingga hasil analisis statistik deskriptif ini dapat dijadikan dasar untuk analisis lanjutan dalam penelitian.

4.2.2. Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini diuji dengan cara mengkorelasikan skor dari setiap butir-butir pernyataan yang ditunjukkan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi Pearson Product Moment. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r -kritis (0,207) maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (construct) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut:

1. Uji Validitas Variabel Sistem Informasi (X1)

Tabel 4.6.
Uji Validitas Variabel Sistem Informasi

Sistem Informasi	Koefisien Validitas	r-Tabel	Keterangan
P1	0,689	0,207	Valid
P2	0,700#	0,207	Valid
P3	0,764	0,207	Valid
P4	0,757	0,207	Valid
P5	0,769	0,207	Valid
P6	0,567	0,207	Valid
P7	0,522	0,207	Valid
P8	0,508	0,207	Valid
P9	0,687	0,207	Valid
P10	0,617	0,207	Valid
P11	0,744	0,207	Valid
P12	0,772	0,207	Valid
P13	0,776	0,207	Valid
P14	0,808	0,207	Valid
P15	0,763	0,207	Valid
P16	0,777	0,207	Valid
P17	0,762	0,207	Valid
P18	0,757	0,207	Valid
P19	0,700#	0,207	Valid
P20	0,739	0,207	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 26

Uji validitas instrumen penelitian pada variabel **Sistem Informasi** dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan **korelasi Product Moment Pearson** melalui bantuan program statistik. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah **93 orang**, sehingga nilai **r tabel** ditentukan berdasarkan derajat kebebasan ($df = n - k = 93 - 3 = 90$) pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$,

yaitu sebesar **0,203**. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai **r hitung** **> r tabel (0,207)**.

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel Sistem Informasi menunjukkan nilai **r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,207)**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen Sistem Informasi dinyatakan **valid** dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator Sistem Informasi mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, seperti uji reliabilitas dan pengujian hipotesis.

2. Uji Validitas Variabel Efisiensi Pelayanan (X2)

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel Efisiensi Pelayanan

Sistem Informasi	Koefisien Validitas	r-tabel	Keterangan
P1	0,689	0,207	Valid
P2	0,700#	0,207	Valid
P3	0,764	0,207	Valid
P4	0,757	0,207	Valid
P5	0,769	0,207	Valid
P6	0,567	0,207	Valid
P7	0,522	0,207	Valid
P8	0,508	0,207	Valid
P9	0,687	0,207	Valid
P10	0,617	0,207	Valid
P11	0,744	0,207	Valid
P12	0,772	0,207	Valid
P13	0,776	0,207	Valid
P14	0,808	0,207	Valid
P15	0,763	0,207	Valid
P16	0,777	0,207	Valid
P17	0,762	0,207	Valid
P18	0,757	0,207	Valid
P19	0,700#	0,207	Valid
P20	0,739	0,207	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 26

Uji validitas instrumen pada variabel Efisiensi pelayanan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson melalui bantuan program statistik.

Nilai r tabel yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebesar 0,207, berdasarkan derajat kebebasan yang ditetapkan pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,207).

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item pernyataan pada variabel Efisiensi Biaya menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,207). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam instrumen Efisiensi Pelayanan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa instrumen Efisiensi Pelayanan telah mampu mengukur indikator-indikator yang digunakan secara tepat, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat (Y)

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Kenaikan Pangkat

Sistem Informasi	Koefisien Validitas	r-tabel	Keterangan
P1	0,736	0,207	Valid
P2	0,699	0,207	Valid
P3	0,775	0,207	Valid
P4	0,791	0,207	Valid
P5	0,767	0,207	Valid
P6	0,757	0,207	Valid
P7	0,807	0,207	Valid
P8	0,841	0,207	Valid
P9	0,831	0,207	Valid
P10	0,805	0,207	Valid
P11	0,841	0,207	Valid
P12	0,837	0,207	Valid
P13	0,794	0,207	Valid
P14	0,722	0,207	Valid
P15	0,736	0,207	Valid
P16	0,805	0,207	Valid
P17	0,831	0,207	Valid
P18	0,811	0,207	Valid
P19	0,754	0,207	Valid
P20	0,563	0,207	Valid
P21	0,692	0,207	Valid
P22	0,766	0,207	Valid
P23	0,828	0,207	Valid
P24	0,753	0,207	Valid
P25	0,668	0,207	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 26

Uji validitas instrumen pada variabel Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson melalui bantuan program statistik.

Nilai r tabel yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebesar 0,207, berdasarkan derajat kebebasan yang ditetapkan pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar

dari r tabel (0,207). Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item pernyataan pada variabel Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,207). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam instrumen Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa instrumen Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat telah mampu mengukur indikator-indikator yang digunakan secara tepat, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

4.2.3. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diuji dari setiap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, lalu dianalisis dengan menggunakan metode alpha cronbach. Kuisisioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari 0,60. Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Reliabilitas Variabel Sistem Informasi (X1)

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel Sistem Informasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	20

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 26

2. Uji Reliabilitas Variabel Efisiensi Pelayanan (X2)

Tabel 4.10.
Uji Riliabilitas Variabel Efisiensi Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	20

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 26

3. Uji Relibilitas Variabel Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat (Y)

Tabel 4.11.
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelayanan Kenaikan Pangkat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	25

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 26

Dari pengujian reliabilitas diatas dengan menggunakan metode alpha cronbach, maka kuisisioner dikatakan andal atau reliailitasnya bernilai positif karena lebih besar dari 0,60.

4.3. Analisis Pengujian Hipotesis

4.3.1. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel

Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap **Kepuasan Pelayanan**.

Melalui uji regresi linier berganda, dapat diketahui arah hubungan (positif atau negatif) serta besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yang ditunjukkan melalui nilai koefisien regresi. Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk menguji kelayakan model regresi secara keseluruhan, sehingga dapat memberikan dasar yang kuat dalam penarikan kesimpulan dan pengujian hipotesis penelitian.

Tabel 4.12
Tabel Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.709	8.336		2.604	.011
	Sistem Informasi	.145	.153	.114	.951	.344
	Efisiensi Pelayanan	.873	.163	.642	5.348	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Dalam Pelayanan

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 26

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 26 maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 21.709 + 0,145 X_1 + 0,873 X_2$$

Dimana :

X1 = variabel independen (Sistem Informasi)

X2 = variabel independen (Efisiensi Pelayanan)

Y = variabel dependen (Kepuasan Dalam Pelayanan)

a = konstanta

b = koefisien regresi

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai konstanta $a = 21.709$ jika Sistem Informasi (X1) meningkat satu point maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,145 dan jika Efisiensi Pelayanan (X2) meningkat satu point maka Kepuasan Dalam Pelayanan meningkat sebesar 0,873.

4.3.2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui secara simultan atau bersama-sama apakah variabel independen, yaitu Sistem Informasi, dan Efisiensi Pelayanan secara Bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Dalam Pelayanan

Tabel 4.13
Tabel Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.979.093	2	3.989.547	53.708	.000 ^b
	Residual	6.685.423	90	74.282		
	Total	14.664.516	92			

^a Dependent Variable: Kepuasan Dalam Pelayanan
^b Predictors: (Constant), Efisiensi Pelayanan, Sistem Informasi

Sumber: Data Hasil Olahan SPSS 26

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan dalam Pelayanan. Pengujian ini menggunakan uji F dengan tujuan untuk menilai apakah model regresi yang dibangun layak digunakan serta apakah variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara simultan.

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai Fhitung sebesar 53,708 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan

bahwa secara simultan Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan dalam Pelayanan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan dalam Pelayanan dapat diterima.

Selain itu, nilai Sum of Squares regresi sebesar 7.979.093 dan Sum of Squares total sebesar 14.664.516 menunjukkan bahwa variasi Kepuasan dalam Pelayanan sebagian besar dapat dijelaskan oleh model regresi yang melibatkan kedua variabel independen tersebut, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinilai layak dan mampu menjelaskan hubungan antara Sistem Informasi, Efisiensi Pelayanan, dan Kepuasan dalam Pelayanan.

4.4. Pembahasan

4.4.1 Proses Pelayanan Pengajuan Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat pada pegawai negeri adalah suatu penghargaan kepada suatu pegawai dalam masa pengabdian nya terhadap pemerintah. Adapun tipe pelayanan kenaikan pangkat :

- a. Kenaikan Pangkat Reguler
- b. Kenaikan Pangkat Struktural
- c. Kenaikan Pangkat Fungsional
- d. Kenaikan Pangkat Memperoleh ijazah/Penyesuaian Ijazah
- e. Kenaikan Pangkat Prestasi Luar Biasa

Adapun persyaratan umum dalam kenaikan pangkat :

- a. Masa kerja/golongan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4 tahun

- b. Penilaian kinerja (SKP) dalam 2 tahun terakhir minimal berstatus Baik,
- c. Tidak sedang dalam menjalani hukuman disiplin
- d. Memenuhi angka kredit (untuk jabatan fungsional)

Proses kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Provinsi Papua Barat Daya diawali dengan pemberitahuan dari pegawai yang bersangkutan kepada Kepala Subbagian Kepegawaian pada dinas atau badan tempat pegawai tersebut bertugas. Selanjutnya, Kepala Subbagian Kepegawaian mempersiapkan seluruh dokumen persyaratan kenaikan pangkat dan mengunggahnya melalui tautan Google Drive yang telah disediakan oleh admin kenaikan pangkat tingkat provinsi. Setelah proses pengunggahan selesai, Kepala Subbagian Kepegawaian menyampaikan informasi tersebut kepada admin kepangkatan di BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya.

Admin kepangkatan kemudian memproses dan menginput data pegawai ke dalam Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Badan Kepegawaian Negara (BKN). Apabila terdapat dokumen yang belum sesuai atau tidak lengkap, sistem SIASN akan memberikan notifikasi, yang selanjutnya disampaikan oleh admin kepangkatan kepada Kepala Sub bagian Kepegawaian dinas atau badan terkait untuk dilakukan perbaikan. Apabila seluruh persyaratan telah dinyatakan lengkap dan sesuai, maka akan diterbitkan pertimbangan teknis (pertek) dari BKN sebagai dasar untuk melanjutkan ke tahap penerbitan Surat Keputusan (SK) Kenaikan Pangkat.

Keunggulan pelayanan admin kepangkatan di BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya dibandingkan dengan daerah lain terletak pada sikap pelayanan yang

ramah, kecepatan dalam proses pelayanan, serta komunikasi yang efektif antarpegawai yang dapat dilakukan kapan saja, termasuk pada hari libur. Selain itu, pelayanan kenaikan pangkat dapat dilakukan tanpa batasan tempat dan waktu. Dalam hal pemberkasan, pegawai yang mengajukan kenaikan pangkat tidak lagi diwajibkan untuk menyerahkan dokumen secara langsung ke kantor BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya, melainkan cukup mengunggah berkas melalui tautan kenaikan pangkat yang telah disediakan oleh admin kepangkatan BKPSDM.

Selain itu, pembahasan ini diharapkan mampu menjelaskan implikasi praktis dari hasil penelitian, terutama bagi pengelola pelayanan publik dalam upaya meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan. Perbedaan antara temuan penelitian dengan teori atau hasil penelitian sebelumnya juga akan dianalisis secara kritis untuk memberikan gambaran yang objektif dan ilmiah.

Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diperoleh kesimpulan yang jelas mengenai sejauh mana pengaruh Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan terhadap Kepuasan dalam Pelayanan, serta menjadi dasar bagi rekomendasi kebijakan dan penelitian selanjutnya.

4.4.2. Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh menunjukkan bahwa sistem informasi berpengaruh signifikan 0.344 sedangkan nilai t yang diperoleh sebesar 0.951. Hal ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan sistem informasi terhadap kepuasan pelayanan. Sistem informasi belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dalam pelayanan selama ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberadaan sistem informasi belum sepenuhnya

dirasakan manfaatnya oleh masyarakat atau pengguna layanan. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan pemahaman pengguna terhadap sistem, kurang optimalnya pemanfaatan fitur yang tersedia, sistem jaringan internet yang belum stabil dan maksimal, maupun masih adanya ketergantungan pada proses pelayanan secara manual. Akibatnya, sistem informasi belum mampu secara langsung meningkatkan kepuasan dalam pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Hidayat dan Pranowo (2021) melakukan penelitian di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Selatan dan menemukan bahwa sistem informasi serta efisiensi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam pelayanan administrasi kepegawaian. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pemanfaatan sistem informasi belum optimal karena keterbatasan kemampuan pengguna dan masih dominannya proses manual. Kepuasan pegawai lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kejelasan kebijakan, konsistensi pelaksanaan aturan, dan komunikasi antarunit kerja.

Dan penelitian ini sejalan dengan Arlina & Saipul (2024) meneliti efektivitas penerapan sistem e-Kinerja dan aplikasi Sinerja BKD pada instansi pelayanan kesehatan pemerintah, yang memiliki kompleksitas manajemen ASN yang tinggi. Mereka menemukan bahwa efektivitas sistem informasi sangat dipengaruhi oleh faktor kecepatan pemrosesan data, kemudahan akses oleh ASN, Jaringan sistem, serta keandalan sistem dalam mendukung tugas administratif.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asikin & Alam (2024) pada judul penelitian Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi mobile JKN di Kota Cimahi). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan pada variable eksogen (E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan) terhadap variabel endogen (Kepuasan Pengguna). Dan juga penelitian terdahulu oleh Septiawati et al., (2024) dengan judul penelitian Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Informasi Aplikasi Halodoc terhadap Kepuasan Pada Pengguna. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna Penelitian ini menegaskan bahwa sistem informasi menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan kepegawaian yang berkualitas.

Dan penelitian ini tidak sejalan dengan pendapat Penelitian oleh Wahab et al. (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi digital dalam pengajuan berkas kenaikan pangkat telah mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, dan meningkatkan transparansi birokrasi kepegawaian di lingkungan pemerintah daerah. Mereka juga mencatat bahwa keberhasilan sistem sangat bergantung pada kesiapan operator dan keberfungsian sistem saat diakses.

4.4.3. Pengaruh Efisiensi pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Pelayan

Bedasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan berpengaruh signifikan 000 sedangkan nilai t yang diperoleh sebesar 5.348. Hal ini

menjelaskan terhadap hubungan positif dan signifikan efisiensi pelayanan terhadap kepuasan dalam pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan cenderung merasa lebih puas ketika pelayanan diberikan secara cepat, tidak berbelit-belit, dan mampu menyelesaikan kebutuhan mereka tanpa hambatan yang berarti. Efisiensi pelayanan juga memberikan kesan profesionalisme dan keseriusan aparatur dalam menjalankan tugasnya, sehingga meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Pranowo (2021) melakukan penelitian di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Selatan dan menemukan bahwa sistem informasi serta efisiensi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam pelayanan administrasi kepegawaian. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pemanfaatan sistem informasi belum optimal karena keterbatasan kemampuan pengguna dan masih dominannya proses manual. Kepuasan pegawai lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kejelasan kebijakan, konsistensi pelaksanaan aturan, dan komunikasi antarunit kerja.

Dan penelitian ini tidak sejalan dengan pendapat oleh Irawan (2016) menyebutkan bahwa efisiensi erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi dan rasionalisasi prosedur kerja. Ketika sistem informasi dan inovasi digital digunakan secara tepat, maka proses pelayanan menjadi lebih ringkas dan terstandar dan juga oleh Sawir (2020) menekankan bahwa efisiensi tidak hanya dapat diukur secara teknis melalui waktu dan biaya, tetapi juga dari persepsi pengguna terhadap kemudahan, kejelasan, dan kecepatan proses pelayanan.

Sementara penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Dewi (2025) pada judul penelitian Kualitas Layanan dan kemudahan Penggunaan sebagai kunci kepuasan pelanggan gojek di politeknik Negeri Bandung. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas layanan serta kemudahan penggunaan merupakan kunci dan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dan juga sejalan dengan Rafiki & Pratama (2024) pada judul penelitian Pengaruh Efisiensi Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee One Sekupang hasil penelitian menyimpulkan bahwa Efisiensi pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee One Sekupang jadi dari kedua Penelitian ini menegaskan bahwa efisiensi pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan kepegawaian yang berkualitas.

Dan juga pendapat oleh Wardani (2019) dalam penelitiannya yaitu Urgensi Inovasi Pelayanan di Era Disrupsi, menyatakan bahwa efisiensi birokrasi di era digital bukan sekadar memangkas biaya, melainkan menciptakan nilai tambah dari integrasi sistem, transparansi proses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Efisiensi di sini bersifat dinamis, karena terus berkembang sesuai perubahan sosial dan teknologi. Senada dengan itu, Lestari et al. (2021) dalam kajiannya mengenai pelayanan berbasis digital, menyebutkan bahwa efisiensi pelayanan publik tercermin dari keberhasilan inovasi dalam menyederhanakan prosedur administratif, mengurangi keluhan layanan, serta mempercepat waktu tanggap terhadap permintaan masyarakat. Mereka menyoroti bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dipengaruhi secara langsung oleh pengalaman efisien atau tidaknya prosedur yang dijalankan

4.4.4. Sistem Informasi Dan Efisiensi Pelayanan Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan

Bedasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan ini sesuai dengan hasil uji F yang mana nilai F diperoleh 53.708 dan nilai signifikan diperoleh .000b. Hal ini menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara sistem informasi dan efisiensi pelayanan terhadap kepuasan dalam pelayanan. Penggunaan Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan layanan kenaikan pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya.

Hal ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan yang menyatakan bahwa sistem informasi dan efisiensi pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan dan dapat dilihat dari tabel uji anova dimana nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari nol koma nol lima. Dan penelitian ini sejalan dengan pendapat oleh Kotler & Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau layanan dengan harapan-harapannya. Definisi ini menekankan bahwa kepuasan bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi juga tentang proses persepsi dan penilaian subjektif yang dipengaruhi oleh ekspektasi individu.

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa Penggunaan Sistem Informasi dan Efisiensi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kepuasan Layanan Kenaikan Pangkat pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi, disertai dengan pelayanan yang efisien, mampu secara bersama-sama meningkatkan tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna layanan administrasi kepegawaian.

Penggunaan sistem informasi yang optimal berperan penting dalam mendukung proses layanan kenaikan pangkat, terutama dalam aspek kecepatan akses informasi, ketepatan data, transparansi proses, serta kemudahan pemantauan status usulan kenaikan pangkat. Sistem informasi yang andal mampu mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat alur pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan ASN terhadap kinerja BKPSDM. Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung teknis, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kepegawaian.

Di sisi lain, efisiensi pelayanan turut memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan layanan kenaikan pangkat. Efisiensi pelayanan tercermin dari ketepatan waktu penyelesaian layanan, kesederhanaan prosedur, serta optimalisasi penggunaan sumber daya yang tersedia. Pelayanan yang efisien mampu meminimalkan waktu tunggu, mengurangi beban administrasi yang tidak perlu, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi ASN. Hal ini memperkuat persepsi positif terhadap kinerja organisasi dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Secara simultan, sinergi antara penggunaan sistem informasi dan efisiensi pelayanan menciptakan sistem layanan kenaikan pangkat yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan ASN. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kepuasan layanan tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan terpadu antara pemanfaatan teknologi informasi dan perbaikan proses pelayanan. Oleh karena itu, BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya perlu terus mendorong pengembangan sistem informasi kepegawaian yang berkelanjutan serta meningkatkan efisiensi pelayanan guna mewujudkan layanan kenaikan pangkat yang profesional dan berorientasi pada kepuasan ASN.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem informasi kepegawaian belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh aparatur sipil negara sebagai pengguna layanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sistem informasi masih berperan sebagai sarana pendukung dan belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelayanan, sehingga diperlukan optimalisasi pemanfaatan sistem serta peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikannya.

Selanjutnya, Efisiensi Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat. Pelayanan yang efisien, ditandai dengan prosedur yang jelas, waktu pelayanan yang relatif cepat, serta ketepatan dalam penyelesaian administrasi, mampu meningkatkan kepuasan aparatur sipil negara. Efisiensi pelayanan menjadi faktor dominan karena berhubungan langsung dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan Kepuasan dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat pada BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya lebih ditentukan oleh Efisiensi Pelayanan dibandingkan dengan Sistem Informasi. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pelayanan perlu difokuskan pada perbaikan proses pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta

peningkatan kompetensi aparatur, dengan tetap didukung oleh pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi secara optimal.

5.2. Saran

1. Bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya, disarankan untuk terus meningkatkan efisiensi pelayanan kenaikan pangkat melalui penyederhanaan prosedur, kejelasan alur pelayanan, serta kepastian waktu penyelesaian administrasi. Dan juga pelayanan call center bagi pegawai yang mau melakukan konsultasi kenaikan pangkatnya. Upaya ini penting untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan aparatur sipil negara sebagai pengguna layanan, mengingat efisiensi pelayanan terbukti menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dalam pelayanan.
2. Meskipun sistem informasi belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan, instansi tetap perlu melakukan optimalisasi pemanfaatan sistem informasi kepegawaian. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kompetensi aparatur sipil negara dalam hal ini kepala sub bagian kepegawaian dalam mengoperasikan sistem, dan juga melakukan pelayanan kenaikan pangkat dengan tanpa sistem contohnya membuat aplikasi “Buku Saku (Google Form/Drive)” kepala sub bagian kepegawaian dapat menginput berkas-berkas pegawai keseluruhan masuk ke aplikasi tersebut sehingga pada saat pegawai waktunya naik pangkat kepala sub bagian kepegawaian hanya mengirimkan nama-nama yang akan naik pangkat sesuai waktunya dengan surat pengantar dari dinas/badan kekantor BKPSDM dan admin kepangkatan di BKPSDM akan mengambil berkas

yang akan naik pangkat dalam aplikasi BUKU SAKU tersebut. penyediaan panduan penggunaan sistem yang jelas, serta perbaikan kualitas sistem agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Dengan pengelolaan yang baik, sistem informasi diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan dalam pelayanan, seperti kualitas sumber daya manusia, komunikasi pelayanan, kepemimpinan, atau budaya organisasi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda atau memperluas objek penelitian pada instansi pemerintahan lain, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arlina, & Saipul. (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Kinerja Dalam Menggunakan Aplikasi e-Kinerja BKN dan Aplikasi Sinerja BKD pada RSUD dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah. *Edusociata Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 7(2).
- Ashraf, M. A., Amir, T., & Osman, A. Z. M. R. (2025). Consumer satisfaction in branchless Islamic banking and financial inclusion: case for Islami Bank Bangladesh Limited (IBBL). *Journal of Islamic Accounting and Business Research, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JIABR-03-2023-0111/FULL/XML>
- Asikin, D. D., & Alam, C. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi). *Variable Research Journal*, 1(1), 233–146.
- Bawono, A. (2013). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. STAIN Salatiga Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Deo, Y. (2024). *Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sumarorong Kabupaten Mamasa*. Universitas Sulawesi Barat.
- Desrianto, & Afridola, S. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 2020–2033.
- Fathurrahim. (2023). Difusi Inovasi Pelayanan Sistem Digital Kenaikan Pangkat (KP) Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat. *Media Bina Ilmiah*, 18(3), 739–750.
- Febriansyach, P. S. (2025). *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Nagari Sungai Duo Sebagai Nagari Statistik di Kabupaten Dharmasraya*. Universitas Andalas.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafiz, A., Raudah, S., & Fahmi, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 417.
- Handayani, I. T. (2015). Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gunung Mas. *Anterior Jurnal*, 15(1), 1–9.
- Harahap, D. S., & Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Ilmiah Magister*

- Manajemen*, 2(1), 69–88.
- Hartono, P. B., Kamariyah, S., Agusriady, R., & Sedarmayanti. (2022). Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Berbasis Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam Perspektif Good Governance di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gresik (Studi pada Pemerintah Kabupaten Gresik). *Transformasi Administrasi Dan Kebijakan Publik Di Era Post Truth Dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh*, 564–573.
- Heeks, R. (2002). Information systems and developing countries: Failure, success, and local improvisations. *Information Society*, 18(2), 101–112. <https://doi.org/10.1080/01972240290075039>
- Hefny, & Fairus, R. N. (2019). Manajemen Strategi Dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Kkepegawaian. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 03(01), 169–197. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim%0AMANAJEMEN>
- Hoerunnisa, F., Lestari, A. S., & Abdurrohman, N. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pendidikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal MADINASIKA*, 6(1), 21–30. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31949/madinasika.v6i1.11379> PENGARUH
- Huda, M. T., & Kurniawan, R. D. (2024). Efisiensi Pelayanan Kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Jember dengan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG). *Khidmah: Jurnal Pengabdian Masyarakat STIT Tanggamus*, 2(2), 51–57.
- Iqbal, M. (2023). Keandalan Dalam Pelayanan Cuti Dan Izin Pegawai Negeri Sipil di BKPSDM Kabupaten Tolitoli. *Paraduta: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(2), 51–59. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.56630/paraduta.v1i2.462> yang
- Irawan, B. (2016). Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik. In *Jakarta: Publica Press*. [https://www.academia.edu/download/64636634/Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik New.pdf](https://www.academia.edu/download/64636634/Kapasitas%20Organisasi%20dan%20Pelayanan%20Publik%20New.pdf)
- Kanthi, Y. A., & Aminah, S. (2023). Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 9(2), 129–140.
- Keller, P. K. K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Manajemen Information System: Managing the Digital Firm. In *New Jersey: Prentice Hall*. Pearson.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.

- <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STM YKPM.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mandashari, E., Ismail, I., & Sore, U. B. (2024). Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Makassar. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 89–96. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5145>
- Marianti, S., Arsyad, M., & Arlan, A. S. (2025). Kinerja Dinas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 169–178.
- McLeod, R. J., & Schell, G. P. (1998). *Management Information Systems* (10th ed.). Prentice Hall. [ark:/13960/s23x9jz410c](https://doi.org/10.1080/00131644.1998.10555410)
- Monang, A., Muslichah, & Alrasyid, H. (2023). Pengaruh Efisiensi dan Kualitas Layanan E-Maal terhadap Kepuasan Konsumen. *El-Aswaq*, 4(1), 13.
- Nordiana, Budiman, A., & Mawarti. (2024). Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 740–750.
- O'Brien, J. a., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information System* (10th ed.). McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <http://www.jstor.org/stable/3150499>
- Putri, B. N. I. (2018). *Manajemen Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai melalui Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi pada Badan Kepegawaian Negawa Kanreg II Surabaya)*. Universitas Brawijaya.
- Rafiki, M. I., & Pratama, T. (2024). Pengaruh Efisiensi Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffe One Sekupang. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(6), 3705–3718.
- Rido, M., Pratidini, S. W., & Sinaga, R. V. I. (2025). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Proses Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Indomaret Cabang Amplas. *Jurnal Ilman: Ilmu Manajemen*, 13(1), 23–30. Regresi, korelasi, visual basic%0APendahuluan
- Rynada, Di. A. S. (2025). *Pengaruh Chatbot “Choki” terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee* [Universitas Sultan Ageng Tirtayasa]. <https://eprints.untirta.ac.id/47465/>
- Safitri, S. G., & Dewi, S. S. (2025). Kualitas layanan dan Kemudahan Penggunaan Sebagai Kunci Kepuasan Pelanggan Gojek di Politeknik Negeri Bandung.

- Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 14(1), 149–160.
- Sarah, M. S., Encang, S., & Anwar, R. K. (2023). Hubungan Kualitas Sistem Informasi Aplikasi Ipusnas Dengan Kepuasan Pemustaka Menggunakan Pieces Framework. *JUKIM: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 29–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.56127/jukim.v2i6>.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi* (1st ed.). Deepublish.
- Septiawati, F. E., Fannya, P., Iqbal, M. F., & Widjaja, L. (2024). Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Informasi Aplikasi Halodoc Terhadap Kepuasan pada Pengguna. *Vitalitas Medis: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 1(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/vimed.v1i4.803>
- Shintawati, E. N., & Ghazali, R. (2024). Efektivitas Pelayanan Sistem Digital Elektronik Usulan Kenaikan Pangkat (S-UKP) di Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 9(2), 171–181.
- Simanjuntak, O. M. (2024). *Pengaruh Sistem Penilaian Kinerja dan Sistem Informasi SDM terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara*. Universitas HKBP Nomensen Medan.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Syaufi, M., Husaini, M., & Setiawan, I. (2025). Kinerja Bidang Olahraga pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 546–555.
- Wahab, N. K., Fitri, F. E., & Mulyati, R. (2023). Implementasi Sistem Pengajuan Berkas Kenaikan Pangkat Pegawai Berbasis Web. *JEKIN - Jurnal Teknik Informatika*, 3(3), 23–33. <https://doi.org/10.58794/jekin.v3i3.611>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/2258/2021>
- Wicaksono, G. S. (2021). Inovasi Penerapan Sistem Informasi E-Kinerja (SIEKIN) Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Aparatur*, 1(1), 6.

LAMPIRAN

No. Resp	Karakteristik Responden				sistem informasi																				Total
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Bekerja	Kecepatan Akses Layanan					Easy Of Use					System Reability					Information Quality					
					P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	
1	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
2	18-24	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	87
3	46-58	Perempuan	DIV/S1	15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	
4	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
5	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
6	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	87	
7	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	74	
8	46-58	Laki-Laki	SMA/Sederajat	15 Tahun Lebih	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	79	
9	31-45	Perempuan	DIV/S1	15 Tahun Lebih	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	71	
10	31-45	Perempuan	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	85	
11	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	
12	46-58	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	88	
13	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	70	
14	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	78	
15	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	66	
16	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	75	
17	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	77	
18	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
19	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	87	
20	46-58	Laki-Laki	Diploma	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	86	
21	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	
22	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	87	
23	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	
24	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	77	
25	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	78	
26	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	
27	31-45	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Agu-14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
28	31-45	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Agu-14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	
29	46-58	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	82	
30	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	91	
31	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77	
32	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	2	4	2	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	80	
33	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	
34	31-45	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	75	
35	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	91	
36	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	77	
37	31-45	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
38	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	85	
39	31-45	Perempuan	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	76	
40	46-58	Laki-Laki	S2	Agu-14	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	93	
41	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	96	
42	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
43	31-45	Perempuan	SMA/Sederajat	15 Tahun Lebih	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	95	
44	31-45	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	
45	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	89	
46	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	69	
47	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
48	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	82	
49	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	
50	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	4	4	5	4	5	4	45	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	127	
51	25-30	Perempuan	S2	Agu-14	3	2	3	3	2	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	76	
52	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	80	
53	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
54	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	92	
55	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	75	
56	46-58	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	91	
57	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	79	
58	31-45	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	
59	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	
60	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	
61	46-58	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	77	
62	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	81	
63	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	89	
64	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	85	
65	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	95	
66	25-30	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	94	
67	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	95	
68	46-58	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	69	
69	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	86	
70	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	3	4	4	77	
71	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	74	
72	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	3	4	3	3																

No. Resp	Karakteristik Responden				Kepuasan Dalam Pelayanan Naik Pangkat																				Total							
	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Bekerja	Kecepatan Layanan					Ketepatan Hasil					Perubahan Prosedur					Sikap Petugas						Ketersediaan Sarana Dan Prasarana						
	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4		P5						
1	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	97	
2	18-24	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
3	46-58	Perempuan	DIV/S1	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
4	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
5	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	87	
6	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	103	
7	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	
8	46-58	Laki-Laki	SMA/Sederajat	15 Tahun Lebih	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	98	
9	31-45	Perempuan	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	91
10	31-45	Perempuan	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	103	
11	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
12	46-58	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120	
13	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
14	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	103	
15	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	83	
16	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
17	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	3	4	3	5	4	3	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	2	1	96
18	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	87
19	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	120	
20	46-58	Laki-Laki	Dijaboma	15 Tahun Lebih	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	107	
21	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	98	
22	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
23	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
24	31-45	Perempuan	DIV/S1	02-Jul	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	95	
25	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	
26	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
27	31-45	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Agu-14	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122	
28	31-45	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Agu-14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	109	
29	46-58	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	
30	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	116	
31	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
32	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	112	
33	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
34	31-45	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	106	
35	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	100	
36	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
37	31-45	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	101	
38	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
39	31-45	Perempuan	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
40	46-58	Laki-Laki	S2	Agu-14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
41	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	
42	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
43	31-45	Perempuan	SMA/Sederajat	15 Tahun Lebih	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	
44	31-45	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	
45	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	77	
46	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	98	
47	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
48	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	114	
49	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	Agu-14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	102	
50	25-30	Laki-Laki	DIV/S1	02-Jul	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	105	
51	25-30	Perempuan	S2	Agu-14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	107	
52	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	98	
53	31-45	Perempuan	DIV/S1	Agu-14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	121		
54	46-58	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	4	4	109	
55	46-58	Laki-Laki	S2	15 Tahun Lebih	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
56	46-58	Perempuan	S2	15 Tahun Lebih	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	109	
57	31-45	Laki-Laki	DIV/S1	15 Tahun Lebih	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4				

KOUSIONER

Pengaruh Sistem Informasi dan efisien pelayanan terhadap kepuasan dalam pelayanan kenaikan pangkat pada kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya

Mohon kesediaan bapak/ ibu untuk mengisi kousiner ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai

Pendidikan :

Umur :

Jenis Kelamin :

Lama Bekerja :

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda terhadap setiap pernyataan berikut ini.

Skala jawaban menggunakan skala Likert 1–5, dengan keterangan sebagai berikut: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

A. SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

1. Perceived Usefulness (Manfaat yang Dirasakan)						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sistem informasi membantu saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.					
2.	Sistem informasi meningkatkan efektivitas kerja saya.					
3.	Sistem informasi membuat pekerjaan saya lebih mudah.					
4.	Sistem informasi meningkatkan produktivitas kerja saya.					
5.	Sistem informasi memberikan manfaat nyata dalam pekerjaan saya.					
2. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)						
1.	Sistem informasi mudah dipelajari.					
2.	Interaksi dengan sistem informasi tidak membutuhkan usaha besar.					
3.	Tampilan menu dan fitur pada sistem mudah dipahami.					
4.	Sistem informasi mudah digunakan meskipun tanpa pendampingan.					

5.	Saya merasa nyaman menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan					
3. System Reliability (Keandalan Sistem)						
1.	Sistem informasi jarang mengalami gangguan atau error.					
2.	Sistem dapat diakses kapan pun saya membutuhkan					
3.	Sistem memiliki kecepatan respons yang baik					
4.	Sistem bekerja secara konsisten tanpa masalah					
5.	Data yang tersimpan dalam sistem aman dan tidak mudah rusak/hilang					
4. Information Quality (Kualitas Informasi)						
1.	Informasi yang dihasilkan sistem akurat.					
2.	Informasi yang dihasilkan sistem selalu terbaru (up-to-date)					
3.	Informasi yang diberikan sistem relevan dengan kebutuhan pekerjaan					
4.	Informasi yang dihasilkan lengkap dan tidak membingungkan					
5.	Informasi dari sistem mudah dipahami dan digunakan					

B. EFISIENSI PELAYANAN

1. Kecepatan Akses Layanan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Layanan daring dapat diakses dengan cepat tanpa waktu tunggu yang lama					
2.	Kecepatan akses layanan stabil pada setiap waktu.					
3.	Sistem layanan publik merespons perintah pengguna dengan cepat					
4.	Waktu pemuatan halaman (loading) relatif singkat.					
5.	Akses layanan tidak terhambat meskipun banyak pengguna online.					
2. Penggunaan Waktu Dan Proses Administrasi						
1.	Layanan daring membantu mempercepat proses administrasi dibanding metode manual.					
2.	Dokumen atau permohonan dapat diproses lebih cepat melalui sistem daring.					
3.	Penggunaan sistem mengurangi jumlah langkah/prosedur administrasi.					
4.	Saya dapat menyelesaikan administrasi lebih efisien melalui sistem daring					

5.	Penggunaan layanan online menghemat waktu saya secara keseluruhan					
3. Akurasi Dan Integrasi Data Antar Instansi						
1.	Data yang ditampilkan dalam sistem akurat dan sesuai dengan informasi resmi					
2.	Data antarinstansi yang terhubung melalui sistem saling sinkron dan tidak bertentangan					
3.	Integrasi data antarinstansi mempermudah proses pelayanan					
4.	Sistem menghasilkan data yang konsisten dan mudah diverifikasi					
5.	Pembaruan data antarinstansi berjalan otomatis dan tepat waktu					
4. Minimnya Hambatan Tekhnis Dalam Pelayanan Daring						
1.	Saya jarang mengalami error atau gangguan teknis saat menggunakan layanan daring					
2.	Sistem jarang mengalami gangguan server atau down					
3.	Proses unggah dan unduh dokumen berjalan lancar tanpa kendala teknis					
4.	Aplikasi atau sistem tidak sering mengalami crash atau tiba-tiba berhenti					
5.	Hambatan teknis tidak mengganggu kelancaran pelayanan daring yang saya gunakan					

C. Kepuasan Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat

1. Kecepatan Layanan						
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas memberikan layanan dengan cepat tanpa menunda-nunda					
2.	Waktu tanggap petugas terhadap permintaan layanan cukup singkat					
3.	Proses pelayanan berlangsung sesuai waktu yang dijanjikan					
4.	Saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan					
5.	Layanan diberikan tepat waktu meskipun pada jam sibuk					
2. Ketepatan Hasil						
1.	Hasil layanan yang saya terima akurat dan sesuai kebutuhan					
2.	Kesalahan dalam pemberian layanan sangat jarang terjadi					
3.	Dokumen atau output layanan yang diberikan bebas dari kekeliruan					

4.	Hasil layanan yang diterima sesuai prosedur yang berlaku					
5.	Output layanan konsisten dari waktu ke waktu					
3. Perubahan Prosedur						
1.	Prosedur layanan mudah dipahami oleh pengguna					
2.	Informasi mengenai persyaratan dan langkah pelayanan jelas					
3.	Proses layanan tidak berbelit-belit					
4.	Layanan dapat diakses dengan mudah, baik secara langsung maupun online					
5.	Prosedur pelayanan memudahkan saya dalam menyelesaikan urusan administrasi					
4. Sikap Petugas						
1.	Petugas melayani dengan ramah dan sopan					
2.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami					
3.	Petugas bersikap profesional saat melayani					
4.	Petugas menunjukkan kepedulian dan sikap humanis terhadap pengguna layanan					
5.	Petugas sigap membantu ketika terjadi kendala dalam pelayanan					
5. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana						
1.	Sarana fisik pelayanan seperti ruang tunggu, fasilitas, dan peralatan cukup memadai					
2.	Sistem digital atau aplikasi pelayanan berfungsi dengan baik					
3.	Peralatan pendukung pelayanan tersedia dan dalam kondisi baik					
4.	Lingkungan layanan nyaman dan mendukung kelancaran proses					
5.	Infrastruktur teknologi (internet, komputer, sistem online) mendukung proses pelayanan					

Terimakasih atas partisipasi bapak/ibu dalam pengisian kousioner ini dalam rangka menunjang penelitian yang kami lakukan.

Hormat Kami

Peneliti

Irmawan