

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, TRANSFORMASI DIGITAL, DAN EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA MALL PELAYANAN PUBLIK DI SIDOARJO

Lilik Nur Faizatin¹⁾, Devi Nur Khamida²⁾, Nikma Yucha³⁾

^{1),2),3)}Universitas Maarif Hasyim Latif

Email : lilik_nur_faizatin@student.umaha.ac.id¹⁾, devi_nur_khamida@student.umaha.ac.id²⁾,
nikma@dosen.umaha.ac.id³⁾

Abstract: *This study aims to prove and analyze the Influence of Employee Competence, Digital Transformation and Work Effectiveness on Employee Performance at Public Service Malls in Sidoarjo. Using a Quantitative Descriptive research method with Non Probability Sampling techniques. The sampling technique uses Purposive Sampling with a sample size of 40 respondents. Data management uses SPSS software version 27. The tests carried out include validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, autocorrelation tests, multiple linear regression analysis, T tests, F tests, R² determination coefficients. The results of this study indicate 1) Employee Competence has a positive and significant effect on Employee Performance. 2) Digital Transformation has a positive and significant effect on Employee Performance. 3) Work Effectiveness has a positive and significant effect on Employee Performance. 4) Employee Competence, Digital Transformation, and Work Effectiveness simultaneously have a positive and significant effect on Employee Performance. The findings of this study are that technical and interpersonal competencies of employees, adaptive digital system integration, and effective work time management are key factors in improving the performance of digital-based public services. This study also highlights that the success of digital services is not only determined by technological infrastructure, but also by the readiness of human resources and their ability to understand and operate digital service systems.*

Keywords: *Employee Competence, Digital Transformation, Work Effectiveness, Employee Performance.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis Pengaruh Kompetensi Pegawai, Transformasi Digital Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Mall Pelayanan Publik Di Sidoarjo. Menggunakan metode penelitian Kuantitatif Deskriptif dengan teknik *Non Probability Sampling*. Teknik penentuan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 40 responden. Pengelolaan data menggunakan software SPSS versi 27. Uji yang dilakukan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, koefisien determinasi R². Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

Pegawai. 2) *Transformasi Digital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. 3) Efektivitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. 4) Kompetensi Pegawai, Transformasi Digital, dan Efektivitas Kerja Secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Temuan dari penelitian ini adalah bahwa kompetensi teknis dan interpersonal pegawai, integrasi sistem digital yang adaptif, serta pengelolaan waktu kerja yang efektif merupakan faktor kunci dalam peningkatan performa pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini juga menyoroti bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan kemampuannya dalam memahami serta mengoperasikan sistem layanan digital.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Transformasi Digital, Efektivitas Kerja, Kinerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting bagi instansi atau organisasi pemerintah maupun perusahaan. Sumber daya manusia sebagai pengelolaan sistem yang harus di perhatikan, tidak hanya kemudahan kerja, tetapi juga aspek penting seperti disiplin, pelatihan dan pendidikan lanjutan (Azizah et al., 2024), dan juga menjadi penggerak utama dalam pencapaian visi dan misi instansi atau organisasi pemerintah maupun perusahaan (Gani & Maulana, 2024). Kualitas SDM yang dimiliki suatu instansi atau organisasi pemerintah maupun perusahaan akan sangat menentukan keberhasilan dalam menghadapi tantangan layanan digital di era globalisasi (Maidawati & Sujianto, 2024). Sumber daya manusia adalah aset terpenting, karena keberhasilan suatu instansi pemerintah atau perusahaan sangat ditentukan oleh kompetensi pegawainya. (Noviyanti, 2023).

kompetensi pegawai menjadi faktor penentu keberhasilan penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Kompetensi ini tidak hanya mencakup keterampilan teknis, seperti pengoperasian perangkat teknologi, pemanfaatan aplikasi digital, dan pengelolaan data layanan, tetapi juga pemahaman terhadap sistem digital yang mencakup alur kerja, prosedur, serta keamanan data (M. Rizki F, 2024; Teknologi et al., 2024; R. Wulandari, 2024). Kemampuan ini penting untuk memastikan layanan berjalan lancar, efisien, dan sesuai standar. Selain kompetensi teknis, pegawai juga perlu memiliki keterampilan interpersonal seperti komunikasi yang ramah, responsif, serta kemampuan memahami dan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat (Deliarnoor & Yuningsih, 2024; Musafir, 2024). Interaksi positif antara pegawai dan masyarakat berkontribusi besar terhadap kepercayaan publik

terhadap layanan digital (Nur Maeni, 2024). Kepercayaan ini menciptakan kolaborasi yang lebih baik, meningkatkan kepuasan, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat (Syirod, 2024; Losari & Brebes, 2024; Rusli et al., 2024). Dalam menghadapi kebutuhan layanan digital yang terus meningkat, pengembangan kompetensi pegawai menjadi prioritas utama. Pelatihan berkelanjutan diperlukan untuk memperbarui pengetahuan sesuai perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi, pelayanan prima, dan pemecahan masalah (P.K. Wulandari et al., 2024; Mallewai, 2024; Hidayatullah, 2024). Partisipasi dalam seminar juga menjadi salah satu upaya meningkatkan kualitas kerja pegawai (Julianti, 2024). Keberhasilan implementasi layanan digital tidak lepas dari dukungan organisasi, seperti penyediaan sumber daya yang memadai dan pembentukan budaya kerja kolaboratif (Wuryan Andayani et al., 2024). Dengan pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, pegawai mampu menjalankan tugasnya secara efektif dan memberikan solusi yang relevan (Niqqa et al., 2024). Pegawai yang kompeten menjadi pondasi utama keberhasilan transformasi digital di instansi publik seperti Mall Pelayanan Publik (MPP), yang kini dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, tepat, nyaman, dan inklusif (Fani & Lawelai, 2024; Agustina, 2024; Harefa et al., 2024).

Era digital yang berkembang pesat menjadi kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era modern yang serba cepat (Susanto et al., 2024). Mall Pelayanan Publik (MPP) dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan (H. Saputra, 2023b; L. A. Putri & Ali, 2024). Masyarakat kini mengharapkan pelayanan yang akurat, mudah diakses, dan efisien sumber daya (Dwisyahputri & Najamudin, 2022). Penerapan teknologi digital seperti aplikasi pelayanan online, sistem manajemen data, serta platform kolaboratif mendukung pegawai dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif (Fitrianingsih et al., 2024). Transformasi ini menggantikan proses manual yang memakan waktu dengan sistem digital yang lebih produktif (Ramadani & Firdaus, 2024). Salah satu aspek penting dalam transformasi digital adalah manajemen waktu. Penggunaan aplikasi manajemen proyek dan alat otomatisasi membantu pegawai menyelesaikan tugas lebih cepat, meningkatkan efisiensi, serta memprioritaskan pekerjaan secara optimal (Hambali, 2024; Darmansah et al., 2024). Dengan begitu, pelayanan publik dapat terus ditingkatkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara responsif dan adaptif.

Kinerja pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) memiliki peran krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien (H. Saputra, 2023a). Kinerja ini mencerminkan hasil kerja individu dalam melaksanakan tugas sesuai standar dan tujuan organisasi (Fadhil, 2024). Dukungan lingkungan kerja, keterampilan, dan motivasi menjadi faktor penting dalam mendorong kinerja optimal pegawai (I. Saputra & Rahmat, 2024). MPP berfungsi sebagai pusat layanan terpadu dari berbagai instansi untuk memberikan pelayanan digital yang cepat, transparan, dan terintegrasi (Losari & Brebes, 2024). Namun, di MPP Sidoarjo masih ditemukan kendala dalam pemanfaatan layanan digital oleh buatpublik di MPP Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai, transformasi digital, dan efektivitas kerja terhadap kinerja pegawai di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo, dengan populasi seluruh pegawai aktif dan sampel sebanyak 40 responden yang ditentukan melalui teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert; instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, serta data dianalisis menggunakan SPSS versi 27 melalui serangkaian uji statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari ketiga variabel independen terhadap kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, transformasi digital, dan efektivitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar $85,587 > F_{tabel}$ 2,84 dan signifikansi 0,001, serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,877 yang berarti bahwa 88% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan secara parsial masing-masing variabel juga berpengaruh signifikan, yaitu kompetensi pegawai dengan t hitung $5,177 > t$ tabel 2,028 (sig. 0,001), transformasi digital dengan t hitung $4,415 > t$ tabel 2,028 (sig. 0,001), dan efektivitas kerja dengan t hitung $3,444 > t$ tabel 2,028 (sig. 0,001), ketiga variabel yaitu kompetensi pegawai, transformasi digital, dan efektivitas kerja terbukti

memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang baik, didukung oleh penguasaan teknologi digital, serta mampu mengelola waktu dan tanggung jawab secara efektif, cenderung menunjukkan kinerja yang lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi yang memadai memungkinkan pegawai menyelesaikan tugas secara tepat dan profesional, sementara transformasi digital mendukung efisiensi kerja dan kemudahan akses informasi dalam proses pelayanan. Selain itu, efektivitas kerja yang tinggi mencerminkan kemampuan pegawai dalam menyusun prioritas, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan bekerja secara terarah sesuai tujuan organisasi. Ketiganya saling melengkapi dan menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan publik yang cepat, transparan, dan responsif di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo. Dengan demikian, peningkatan kualitas SDM dan pemanfaatan teknologi secara optimal menjadi strategi utama dalam mewujudkan kinerja pelayanan publik yang unggul di era digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, transformasi digital, dan efektivitas kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo. Kompetensi pegawai, baik dari segi keterampilan teknis maupun kemampuan interpersonal, menjadi fondasi utama dalam mendukung kualitas pelayanan publik berbasis digital. Transformasi digital memberikan kemudahan dalam proses kerja, meningkatkan kecepatan layanan, serta mendukung efisiensi operasional pegawai. Sementara itu, efektivitas kerja—khususnya dalam pengelolaan waktu, ketepatan penyelesaian tugas, dan optimalisasi sumber daya—berkontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas kinerja. Ketiga variabel tersebut secara sinergis membentuk pilar strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai, sekaligus memperkuat peran MPP sebagai penyedia layanan publik yang profesional, adaptif, dan berbasis teknologi di era digital.

Berdasarkan pada temuan ini, di sarankan kepada pihak Mall Pelayanan Publik Sidoarjo disarankan rutin mengadakan pelatihan teknis dan soft skills, serta mendorong pegawai aktif meningkatkan kompetensi. Transformasi digital perlu didukung infrastruktur memadai, sosialisasi sistem, dan budaya kerja adaptif. Efektivitas kerja ditingkatkan melalui manajemen waktu, target yang jelas, dan efisiensi biaya. Evaluasi kinerja dan pemberian apresiasi perlu dilakukan untuk mendorong motivasi dan pelayanan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawan, Dody. (2012). *Kompetensi Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Organisasi dan Budaya Kerja*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, M. Ngalm. (2010). *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rivai, Veithzal. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. (2016). *Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2018). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Suparno. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: EGC.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat