

EKOBISMAN

Strategi Produk Regulasi Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Ditjen Aptika Kominfo

(Product Regulatory Strategy To Improve Public Service Performance At Ditjen Aptika Kominfo)

Submit: April 2024

Review: April 2024

Accepted: April 2024

Publish: April 2024

Bahtiar Minarto¹; Zulkifli²; Agustinus Miranda Wijaya³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Produk Regulasi Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik pada Ditjen Aptika Kominfo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (campuran). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modelling (SEM) yang diolah dengan Smart PLS 3.0 untuk analisis kuantitatif, sedangkan untuk analisis kualitatif menggunakan SWOT, IFE & EFE dan QSPM. Hasil penelitian kuantitatif membuktikan bahwa Kompetensi SDM, Standar Operasional Prosedur (SOP), Kepemimpinan, dan Produk Regulasi berpengaruh terhadap terhadap kinerja pelayanan publik, sedangkan Kapabilitas Organisasi, tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Adapun hasil penelitian analisa strategi melalui tahapan strategi input stage dengan IFE & EFE matching stage dengan TOWS dan decision stage dengan QSPM maka strategi yang digunakan dari hasil QSPM adalah strategi alternatif mengukur keberhasilan regulasi dan terus evaluasi kinerja.

Kata Kunci: Kompetensi SDM, Kapabilitas Organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), Kepemimpinan, Produk Regulasi, Kinerja Pelayanan Publik dan Strategi.

Abstract

The purpose of this study was to determine the Product Regulatory Strategy in the Context of Improving Public Service Performance at the Directorate General of Informatics Application Kominfo. This research uses quantitative and qualitative (mixed) research methods. The sampling technique used purposive sampling. Data collection using a questionnaire. The data analysis technique used Structural Equation Modeling (SEM) analysis processed with Smart PLS 3.0 for quantitative analysis, while for qualitative analysis using SWOT, IFE & EFE and QSPM. Quantitative research results prove that HR Competence, Standard Operating Procedures (SOP), Leadership, and Regulatory Products have an effect on public service performance, while Organizational Capability, has no effect on public service performance. As for the results of strategy analysis research through the input stage strategy stages with IFE & EFE matching stage with TOWS and

¹ Kementrian Komunikasi dan Informasi; bahtiar.minarto@gmail.com

² Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila; zulkifli@univpancasila.ac.id

³ Sekolah Pascasarjana Universitas Pancasila; agustinusmiranda@univpancasila.ac.id

decision stage with QSPM, the strategy used from the results of QSPM is an alternative strategy to measure regulatory success and continue to evaluate performance.

Keywords : HR Competence, Organization Capability, Standard Operational Procedure (SOP), Leadership, Product Regulator, Public Service Performance, and Strategy.

Kode JEL:

1. Pendahuluan

Data dari Bagian Hukum dan Kerjasama, Sekretariat Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika, sesuai dengan hasil evaluasi dan monitoring pada tanggal 17 Mei 2023, menunjukkan bahwa dokumen Kerja Sama dalam bentuk NK dan PKS yang terkait dengan tugas, pokok, dan fungsi Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika yang masih berlaku sampai dengan tahun 2022 adalah sebanyak 104 NK dan PKS. Pada tahun 2020, dari sebanyak 49 NK dan PKS, yang telah dilaksanakan hanya sebanyak 23 NK/PKS atau sebesar 47%. Begitu juga pada tahun 2021, yang telah dilaksanakan sebanyak 27 NK/PKS atau 55 %, dan tahun 2022 yang telah diimplementasikan sebanyak 56 NK/PKS atau 59%. Kendala yang paling banyak dihadapi adalah dari ruang lingkup yang telah disepakati. Terdapat beberapa yang dapat diimplementasikan dan ada yang tidak dapat diimplementasikan.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika ditemukan beberapa fakta dan harapan bahwa Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika dapat sepenuhnya menjalankan kesepakatan yang telah dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Lebih lanjut, dibutuhkan suatu strategi kepatuhan organisasi Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika agar membuat dokumen kerja sama tidak hanya dijadikan dokumen semata, namun dapat benar-benar diimplementasikan demi mewujudkan realisasi program-program yang berdampak kepada kepentingan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

2. Metodologi

Metode mixed methods atau sering disebut dengan penelitian campuran ini merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif.

2.1. Pengembangan Model

Metode dalam penelitian ini adalah mixed methods. Tujuannya untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih objektif, komprehensif, valid dan reliabel. Hal itu mencakup landasan filosofi menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dan mengkombinasikan kedua pendekatan dalam penelitian, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* yaitu dengan meneliti langsung pada objek penelitian.

2.1.1. Permasalahan Pokok

Permasalahan pokok pada penelitian adalah terkait pada pengaruh Kompetensi SDM, standar operasional prosedur, kepemimpinan terhadap regulasi. Kompetensi SDM, kapabilitas organisasi, standar operasional, kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan

publik. Regulasi terhadap kinerja pelayanan publik, serta strategi kinerja pelayanan publik untuk keberhasilan Ditjen Aptika KOMINFO.

2.1.2. Hubungan Kompetensi SDM terhadap Produk Regulasi

Kompetensi SDM berkembang membantu susunan regulasi pelayanan publik. Ide dan pengalaman dari SDM menghasilkan regulasi yang mendukung kinerja pelayanan publik.

2.1.3. Hubungan Kapabilitas Organisasi terhadap Produk Regulasi

Menurut Suyitno Patmosukismo dalam disertasinya, Pengelolaan industri migas Indonesia melibatkan kemandirian energi dan penguasaan negara, dengan regulasi yang efektif.

2.1.4. Hubungan Standar Operasional Prosedur terhadap Produk Regulasi

Menurut MenPAN dan Prosedur Operasi Standar RB Nomor 35 Tahun 2012, seperangkat proses yang berbeda dalam melaksanakan kegiatan organisasi, kapan dan bagaimana harus dilaksanakan, di mana dan oleh siapa harus dilaksanakan, mempunyai instruksi tertulis yang baku. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur operasional standar adalah seperangkat instruksi tertulis yang menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan alat evaluasi fungsional dan kinerja pada saat melakukan kegiatan operasional.

2.1.5. Hubungan Kepemimpinan (Leadership) terhadap Produk Regulasi

Menurut Prajudhi Atmosdijyo, kepemimpinan adalah kepribadian yang melalui pengaruh, kekuatan, dan otoritasnya, memaksa orang lain untuk mengikutinya. Peran kepala sekolah sangat penting untuk mencapai visi, misi, dan tujuan sekolah. Gaya kepemimpinan meliputi otokratis, demokratis, permisif, dan transformasional.

2.1.6. Hubungan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai (Sutrisno. 2009 dalam Manuppan. 2015).

2.1.7. Hubungan Kapabilitas Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Kapabilitas organisasi mencakup identitas, kinerja, dan reputasi organisasi, sedangkan kapabilitas tenaga kerja meliputi kemampuan dalam proses kerja, adaptasi, pengembangan produk/jasa/baru, serta hubungan dengan pelanggan. Penelitian menunjukkan kapabilitas berpengaruh positif pada kinerja dan keuntungan perusahaan.

2.1.8. Hubungan Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Penerapan tata kelola perusahaan berdampak pada standarisasi layanan publik melalui penggunaan SOP sebagai evaluasi kinerja. SOP juga membentuk sistem kerja

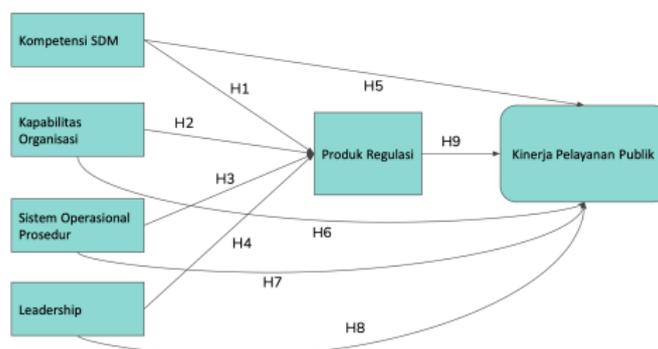
yang teratur, sistematis, dan akuntabel, serta menjelaskan proses pelaksanaan kegiatan dengan mengikuti prinsip manajemen kualitas.

2.1.9. Hubungan Kepemimpinan (Leadership) terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Kepemimpinan merupakan kontributor utama terhadap kinerja karyawan dan organisasi, termasuk pelayanan publik. Pemimpin yang baik mampu menghadapi perubahan kompleks dengan cepat, yang berdampak pada peningkatan kinerja pelayanan publik.

2.1.10. Hubungan Produk Regulasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Studi empiris oleh Naila dan Augustine menunjukkan bahwa regulasi lingkungan berhubungan signifikan dengan kinerja pelayanan publik di perusahaan manufacture di Tanzania. Namun, studi lain oleh Messaoud dan Teheni menunjukkan bahwa hubungan antara regulasi bisnis dan pertumbuhan ekonomi negara positif. Secara umum, regulasi lingkungan berimplikasi pada perbaikan program, perilaku, administrasi, dan iklim kinerja pelayanan publik di negara tersebut.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

2.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara dimana data tersebut terdiri dari data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilaksanakan di gedung KOMINFO Jln. Medan Merdeka Barat No.9, Jakarta, dan juga lokasi observasi mencakup 2 tempat lainnya di Gedung Lipi Jln. Raden Salah, dan Midpoint Place Tanah Abang. Adapun waktu pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023.

2.3. Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.0. yang dijalankan dengan media komputer. PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi).

3. Hasil

3.1. Responden

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner kepada pegawai pada Ditjen Aptika yang menjadi PIC Kegiatan atau Ketua Tim dengan target sebanyak 60 responden, dan terisi lengkap dan terhitung *overtarget*, dan jumlah responden adalah sebanyak 71 responden atau 100%. Berikut ini disajikan gambaran dari profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan:

Tabel 1. Profil Responden

Variabel	Jumlah	Persen
<i>Jenis Kelamin</i>		
- Perempuan	31	43,7%
- Laki-laki	40	56,3%
<i>Usia</i>		
- Dibawah 30 tahun	20	28%
- 30-40 tahun	33	47%
- 41-50 tahun	15	21%
- Diatas 50 tahun	3	4%
<i>Lama Bekerja</i>		
- Dibawah 5 tahun	28	39,4%
- 6-15 tahun	34	47,9%
- Diatas 15 tahun	9	12,7%

Sumber: Data hasil kuesioner yang diolah, 2023

1. Variabel Kompetensi SDM

Variabel kompetensi SDM memiliki 4 (empat) indikator atau pernyataan. Nilai rata-rata variabel kualitas layanan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel Mean berikut ini:

Tabel 2. Tanggapan Responden Variabel Kompetensi SDM

No.	Indikator/Pernyataan	Mean	Kategori
KSDM1	Memahami ruang lingkup pekerjaan dalam melayani pelanggan	4,522	Sangat Setuju
KSDM2	Memahami ruang lingkup pekerjaan dalam berhubungan dengan instansi terkait	4,338	Sangat Setuju
KSDM3	SDM yang memiliki ragam kreatifitas	4,378	Sangat Setuju
KSDM4	Pegawai memiliki Teknik yang baik dalam melayani pelanggan	4,351	Sangat Setuju
Mean Variabel Kompetensi SDM		4,397	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer, 2023

2. Variabel Kapabilitas Organisasi

Variabel Kapabilitas Organisasi memiliki 6 (enam) indikator atau pernyataan. Nilai rata-rata variabel Kapabilitas Organisasi pada penelitian ini dapat dilihat melalui mean pada Tabel berikut:

Tabel 3. Tanggapan Responden Variabel Kapasitas Organisasi

No.	Indikator/Pernyataan	Mean	Kategori
KO1	Sistem organisasi-organisasi mampu dinamis dalam menghadapi perubahan lingkungan	4,361	Sangat Setuju
KO2	Organisasi-organisasi lebih baik dari organisasi <i>competitor</i>	4,438	Sangat Setuju
KO3	Organisasi-organisasi mampu bersaing	4,391	Sangat Setuju

	dengan organisasi <i>competitor</i>		
KO4	Organisasi saat ini sudah dirancang untuk menyesuaikan dengan revolusi industry 4.0	4,532	Sangat Setuju
KO5	Organisasi-organisasi pada saat ini sudah menggunakan teknologi dalam berkomunikasi	4,314	Sangat Setuju
KO6	Organisasi-organisasi mengedepankan kemajuan teknologi	4,284	Sangat Setuju
Mean Variabel Kapabilitas Organisasi		4,386	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer, 2023

3. Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP)

Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki 14 (empat belas) indikator atau pernyataan. Nilai rata-rata variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) pada penelitian ini dapat dilihat melalui mean pada Tabel berikut:

Tabel 4. Tanggapan Responden Variabel Standar Operasional Prosedur

No.	Indikator/Pernyataan	Mean	Katagori
SOP1	SOP yang meminimalisir waktu	4,324	Sangat Setuju
SOP2	SOP yang mudah	4,204	Sangat Setuju
SOP3	SOP yang konstan	4,298	Sangat Setuju
SOP4	SOP yang dibuat dalam jangka waktu lama	4,247	Sangat Setuju
SOP5	SOP yang memaksimalkan ketelitian	4,318	Sangat Setuju
SOP6	SOP yang mencakup seluruh aspek	4,258	Sangat Setuju
SOP7	SOP yang punya titik finish	4,321	Sangat Setuju
SOP8	SOP yang memberikan solusi	4,318	Sangat Setuju
SOP9	SOP yang tidak merugikan pegawainya	4,358	Sangat Setuju
SOP10	SOP yang melindungi pegawainya	4,344	Sangat Setuju
SOP11	SOP yang tidak berputar-putar	4,288	Sangat Setuju
SOP12	Peta Kerja SOP yang jelas	4,331	Sangat Setuju
SOP13	SOP yang tidak merugikan <i>customer</i>	4,401	Sangat Setuju
SOP14	Batasan di luar SOP	4,278	Sangat Setuju
Mean Variabel SOP		4,306	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer, 2023

4. Variabel Kepemimpinan (*Leadership*)

Variabel kepemimpinan memiliki 8 (delapan) indikator atau pernyataan. Nilai rata-rata variabel kepemimpinan pada penelitian ini dapat dilihat melalui mean pada Tabel berikut:

Tabel 5. Tanggapan Responden Variabel Kepemimpinan

No.	Indikator/Pernyataan	Mean	Katagori
KL1	Leader mengidentifikasi kebutuhan perusahaan	4,328	Sangat Setuju
KL2	Leader mendukung kesiapan untuk perubahan	4,274	Sangat Setuju
KL3	Leader melakukan penyelesaian masalah	4,247	Sangat Setuju
KL4	Leader memberikan solusi dan strategi	4,304	Sangat Setuju
KL5	Leader memberikan asistensi kepada strategi	4,301	Sangat Setuju

KL6	Leader mendorong perubahan struktur organisasi yang lebih baik	4,284	Sangat Setuju
KL7	Leader mengarahkan penyediaan sumber daya berkelanjutan	4,237	Sangat Setuju
KL8	Leader membangun sistem penunjang untuk mendukung perubahan	4,375	Sangat Setuju
Mean Variabel Kepemimpinan		4,294	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer, 2023

5. Variabel Produk Regulasi

Variabel Produk Regulasi memiliki 8 (sembilan) indikator atau pernyataan. Nilai rata-rata variabel produk regulasi pada penelitian ini dapat dilihat melalui mean pada Tabel berikut:

Tabel 6. Tanggapan Responden Variabel Produk Regulasi

No.	Indikator/Pernyataan	Mean	Katagori
PR1	Menciptakan regulasi yang bermanfaat	4,381	Sangat Setuju
PR2	Susunan regulasi yang baik	4,398	Sangat Setuju
PR3	Menjalankan seperti regulasi	4,378	Sangat Setuju
PR4	Menerapkan regulasi yang baik	4,351	Sangat Setuju
PR5	Regulasi yang berhubungan satu sama lain	4,334	Sangat Setuju
PR6	Regulasi memberikan manfaat antaranya	4,355	Sangat Setuju
PR7	Regulasi yang perlu diperbaiki	4,418	Sangat Setuju
PR8	Belajar dari regulasi yang kurang cepat	4,341	Sangat Setuju
Mean Variabel Produk Regulasi		4,370	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer, 2023

6. Variabel Kinerja Pelayanan Publik

Variabel Kinerja Pelayanan Publik memiliki 6 (enam) indikator atau pernyataan. Nilai rata-rata variabel Kinerja Pelayanan Publik pada penelitian ini dapat dilihat melalui mean pada Tabel berikut:

Tabel 7. Tanggapan Responden Variabel Kinerja Pelayanan Publik

No.	Indikator/Pernyataan	Mean	Katagori
KPP1	Mendapatkan <i>customer</i> baru setiap tahunnya	4,395	Sangat Setuju
KPP2	<i>Existing customer</i> tidak ada hilang/pindah ke <i>competitor</i> lain setiap tahunnya	4,341	Sangat Setuju
KPP3	<i>Customer</i> organisasi berasal dari instansi yang berbeda-beda	4,288	Sangat Setuju
KPP4	<i>Revenue</i> organisasi selalu mencapai budget dalam 3 tahun terakhir	4,204	Sangat Setuju
KPP5	<i>Employment Productivity</i> (ratio <i>revenue</i> /jumlah pegawai) sesuai budget	4,355	Sangat Setuju
KPP6	<i>Revenue</i> organisasi sesuai target yang diharapkan	4,298	Sangat Setuju
Mean Variabel Kinerja Pelayanan Publik		4,314	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer, 2023

3.2. Analisis

3.2.1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

3.2.1.1. Uji Validitas (Convergent Validity)

Tabel 8. Faktor Outer Loading Final Kompetensi SDM

Indikator/Pertanyaan	Faktor Loading	AVE	Keterangan
KSDM1	0,877	0,720	Valid
KSDM2	0,820		Valid
KSDM3	0,810		Valid
KSDM4	0,884		Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel Kompetensi SDM setelah uji validitas, maka terdapat empat indikator variabel Kompetensi SDM yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas $> 0,70$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa empat indikator tersebut dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel Kompetensi SDM.

Tabel 9. Faktor Outer Loading Final Kapabilitas Organisasi

Indikator/Pertanyaan	Faktor Loading	AVE	Keterangan
KO1	0,828	0,717	Valid
KO2	0,893		Valid
KO3	0,878		Valid
KO4	0,771		Valid
KO5	0,821		Valid
KO6	0,883		Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel Kapabilitas Organisasi setelah uji validitas, maka terdapat enam indikator variabel Kapabilitas Organisasi yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas $> 0,70$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa enam indikator tersebut dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel Kapabilitas Organisasi.

Tabel 10. Faktor Outer Loading Final Standar Operasional Prosedur (SOP)

Indikator/Pertanyaan	Faktor Loading	AVE	Keterangan
SOP1	0,899	0,782	Valid
SOP2	0,816		Valid
SOP3	0,890		Valid
SOP4	0,896		Valid
SOP5	0,902		Valid
SOP6	0,889		Valid
SOP7	0,798		Valid
SOP8	0,872		Valid
SOP9	0,913		Valid
SOP10	0,854		Valid
SOP11	0,897		Valid

SOP12	0,921	Valid
SOP13	0,917	Valid
SOP14	0,904	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) setelah uji validitas, maka terdapat empat belas indikator variabel Indikator / Pertanyaan Faktor Loading AVE Keterangan KO1 0,828 0,717 Valid KO2 0,893 Valid KO3 0,878 Valid KO4 0,771 Valid KO5 0,821 Valid KO6 0,883 Valid Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas > 0,70, sedangkan nilai *loading factors* > 0,60 masih dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa empat belas indikator tersebut dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tabel 11. Faktor Outer Loading Final Kepemimpinan (*Leadership*)

Indikator/Pertanyaan	Faktor Loading	AVE	Keterangan
KL1	0,880	0,775	Valid
KL2	0,874		Valid
KL3	0,888		Valid
KL4	0,867		Valid
KL5	0,897		Valid
KL6	0,898		Valid
KL7	0,848		Valid
KL8	0,892		Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel Kepemimpinan (*Leadership*) setelah uji validitas, maka terdapat delapan indikator variabel Kepemimpinan (*Leadership*) yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas > 0,70, sedangkan nilai *loading factors* > 0,60 masih dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa delapan indikator tersebut dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel Kepemimpinan (*Leadership*).

Tabel 12. Faktor Outer Loading Final Produk Regulasi

Indikator/Pertanyaan	Faktor Loading	AVE	Keterangan
PR1	0,852	0,750	Valid
PR2	0,900		Valid
PR3	0,864		Valid
PR4	0,882		Valid
PR5	0,881		Valid
PR6	0,916		Valid
PR7	0,771		Valid
PR8	0,852		Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel Produk Regulasi setelah uji validitas, maka terdapat delapan indikator variabel Produk Regulasi yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas > 0,70, sedangkan nilai *loading factors* > 0,60 masih

dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa delapan indikator tersebut dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel Produk Regulasi.

Tabel 13. Faktor Outer Loading Final Kinerja Pelayanan Publik

Indikator/Pertanyaan	Faktor Loading	AVE	Keterangan
KPP1	0,864	0,722	Valid
KPP2	0,752		Valid
KPP3	0,842		Valid
KPP4	0,903		Valid
KPP5	0,884		Valid
KPP6	0,846		Valid

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel Kinerja Pelayanan Publik setelah uji validitas, maka terdapat enam indikator variabel Kinerja Pelayanan Publik yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas $> 0,70$, sedangkan nilai *loading factors* $> 0,60$ masih dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa enam indikator tersebut dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel kinerja pelayanan publik.

3.2.1.2. Uji Reliability (Composite) Realibility)

Tabel 14. Composite Reliability

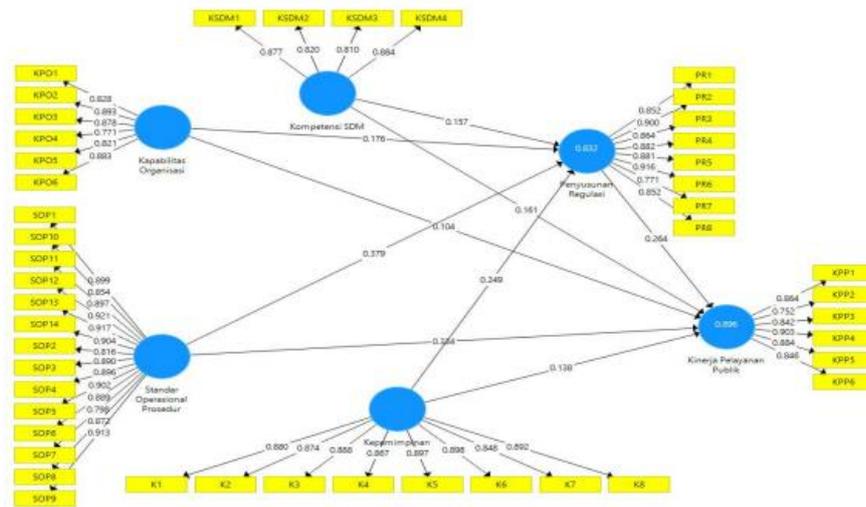
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kompetensi SDM	0,869	0,911	Reliabel
Kapabilitas Organisasi	0,920	0,938	Reliabel
Standar Operasional Prosedur (SOP)	0,978	0,980	Reliabel
Kepemimpinan	0,959	0,965	Reliabel
Penyusunan Regulasi	0,952	0,960	Reliabel
Kinerja Pelayanan Publik	0,922	0,940	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan tabel 13 terlihat nilai *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu di atas $0,5$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes dari keenam variabel laten terbukti memiliki akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

3.2.2. Pengukuran Model Struktural (Inner Model)

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* yang disajikan sebagai berikut:



Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS, 2023

Gambar 2. Full Model SEM PLS Algorithm

Berdasarkan gambar di atas, diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut:

$$Z = 0.157X1 + 0.176X2 + 0.379X3 + 0,249X4 + \zeta$$

$$Y = 0.161X1 + 0.104X2 + 0.384X3 + 0,138X4 + 0,264Z + \zeta$$

Keterangan :

X1 = Kompetensi SDM

X2 = Kapabilitas Organisasi

X3 = Standar Operasional Prosedur (SOP)

X4 = Kepemimpinan (Leadership)

Z = Produk Regulasi

Y = Kinerja Pelayanan Publik

ζ = Residual atau Error

3.2.2.1. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 15. Nilai Koefisien Determinasi

Laten Variabel	R Square
Kompetensi SDM, Kapabilitas Organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), Kepemimpinan (Leadership) -> Produk Regulasi	0,832
Kompetensi SDM, Kapabilitas Organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), Kepemimpinan (Leadership), Produk Regulasi -> Kinerja Pelayanan Publik	0,896

Sumber: Data diolah Menggunakan software PLS, 2023

Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* untuk variabel Produk Regulasi yang diperoleh adalah sebesar 0,832 atau 83,2% menunjukkan model kuat karena *R square* berada pada interval > 0,75 (Hair et al, 2011). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kompetensi SDM, Kapabilitas Organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kepemimpinan (Leadership) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 83,2%

terhadap Produk Regulasi, sedangkan sebanyak (1-R Square) 16,8% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

3.2.2.2. Predictive-Relevance (Q²)

Perubahan nilai R² digunakan untuk melihat apakah pengukuran variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substansif. Hal ini dapat diukur dengan *effect size* f².

Formula *effect size* f² adalah sebagai berikut :

$$\text{effect size } f^2 = \frac{R^2 \text{Included} - R^2 \text{Excluded}}{1 - R^2 \text{Included}}$$

Suatu model dianggap mempunyai nilai predictive yang relevan jika nilai Q-square lebih dari 0 (>0).

Nilai predictif - relevance diperoleh dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_n^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,832) (1 - 0,896)$$

$$Q^2 = 0,98253$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai *Q-Square* sebesar 0,98253. Hal ini menunjukkan besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model penelitian adalah sebesar 98,253%. Sedangkan sisanya sebesar 1,747% dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini. Dengan demikian, dari hasil tersebut maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki *goodness of fit* yang baik.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil data kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah yang peneliti buat, maka dapat dijelaskan masing-masing hasil hipotesis sebagai berikut:

4.1. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Produk Regulasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap Produk Regulasi. Hal ini berarti apabila SDM yang dipergunakan meningkat kompetensinya, maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Produk Regulasi dari suatu Organisasi.

4.2. Pengaruh Kapabilitas Organisasi terhadap Produk Regulasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan kapabilitas organisasi berpengaruh signifikan terhadap Produk Regulasi. Hal ini berarti apabila pegawai yang dipergunakan meningkat kapabilitasnya, maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya produk regulasi.

4.3. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Produk Regulasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap Produk Regulasi. Hal ini berarti apabila standar

operasi yang diberikan terstruktur, maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Produk Regulasi yang baik dari Organisasi.

4.4. Pengaruh Kepemimpinan (*Leadership*) terhadap Produk Regulasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan Kepemimpinan (*Leadership*) berpengaruh signifikan terhadap Produk Regulasi. Hal ini dikarenakan Kepemimpinan (*Leadership*) dapat mempengaruhi produk regulasi yang dihasilkan oleh tim/ bawahannya.

4.5. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis membuktikan Kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Hal ini berarti apabila SDM yang digunakan meningkat kompetensinya, maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kinerja Pelayanan Publik dari suatu Organisasi.

4.6. Pengaruh Kapabilitas Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kapabilitas organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Hal ini berarti dengan semakin meningkatnya kapabilitas organisasi yang dimiliki pegawai dalam Organisasi, maka tidak akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kinerja Pelayanan Publik.

4.7. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Publik

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada DITJEN APTIKA. Hal ini berarti dengan meningkatnya implementasi dari Standar Operasional Prosedur (SOP), maka hal tersebut berdampak terhadap semakin meningkatnya Kinerja Pelayanan Publik.

4.8. Pengaruh Kepemimpinan (*Leadership*) terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis membuktikan Kepemimpinan (*Leadership*) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja pelayanan publik. Gaya kepemimpinan, sikap, dan keputusan yang diambil oleh para pemimpin organisasi atau instansi pemerintah dapat mempengaruhi bagaimana pelayanan publik dijalankan dan dianggap oleh Masyarakat, dan berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

4.9. Pengaruh Produk Regulasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Produk Regulasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada DITJEN APTIKA KOMINFO. Regulasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Regulasi merupakan peraturan atau pedoman yang ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas terkait untuk mengatur perilaku, praktik, dan operasi dalam berbagai sektor. Regulasi dapat mempengaruhi bagaimana pelayanan publik dijalankan, diatur, dan dianggap oleh masyarakat.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kompetensi SDM berpengaruh terhadap Produk Regulasi Ditjen Aptika Kominfo. SDM dengan kompetensi yang kuat penting dalam pengembangan, penyusunan, dan implementasi regulasi. Mereka harus menguasai bidang yang diatur, melakukan riset, analisis, dan penilaian yang tepat guna merancang regulasi yang efektif dan sesuai dengan tujuan. Investasi dalam pengembangan kompetensi SDM akan meningkatkan kualitas produk regulasi.
2. Variabel Kapabilitas Organisasi berpengaruh terhadap Produk Regulasi pada Ditjen Aptika Kominfo. Kapabilitas organisasi berpengaruh pada pengembangan, penyusunan, dan implementasi produk regulasi.
3. Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap Produk Regulasi pada Ditjen Aptika Kominfo. SOP diperlukan untuk memastikan kepatuhan dengan regulasi pemerintah dalam produksi atau bisnis.
4. Variabel Kepemimpinan (Leadership) berpengaruh terhadap Produk Regulasi pada Ditjen Aptika Kominfo. Kepemimpinan penting dalam mempengaruhi produk regulasi secara budaya.
5. Variabel Kompetensi SDM berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik pada Ditjen Aptika Kominfo. Kompetensi SDM berdampak besar pada kinerja pelayanan publik, dimana hal tersebut berkaitan dengan cara pemerintah dan lembaga publik memberikan layanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien.
6. Variabel Kapabilitas Organisasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik Ditjen Aptika Kominfo. Kapabilitas organisasi memberikan dampak signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, meskipun masih ada perbedaan pendapat mengenai hubungannya dengan kinerja AKIP. Namun, kinerja pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk sosial, politik, budaya, dan ekonomi.
7. Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik Ditjen Aptika Kominfo. Hal ini disebabkan karena SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. SOP adalah panduan tertulis yang merinci langkah-langkah yang harus diikuti dalam menjalankan suatu proses atau tugas.
8. Variabel Kepemimpinan (*Leadership*) berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik Ditjen Aptika Kominfo. Gaya kepemimpinan, nilai-nilai, dan kemampuan motivasi pemimpin berpengaruh pada pelayanan publik dan masyarakat. Keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh pemimpin yang berkualitas, efisien, efektif, dan mampu membimbing tim.
9. Variabel Produk Regulasi berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik Ditjen Aptika Kominfo. Regulasi pemerintahan berdampak penting pada kinerja pelayanan publik. Organisasi harus mematuhi regulasi demi kinerja yang baik.
10. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi terbaik dalam pelayanan publik adalah "Mengukur keberhasilan regulasi dan terus evaluasi kinerja" serta "Beradaptasi dengan perubahan dalam kebutuhan regulasi". Evaluasi dan adaptasi yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Daftar Pustaka

- Tanuwijaya, Yogaswara Achmad dan Iman Murtono Soenhadji. 2009. Pengaruh Kemampuan Karyawan, Kejelasan Aturan, Kesempatan Berkinerja, Dan Penghargaan Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business- Unitlevel Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, And Business Outcomes: A Meta- Analysis. *Journal of Applied Psychology* Vol.87: hal.268-79
- Pakaya, R. 2011. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Dan Manajemen Transformasi Terhadap Keunggulan Bersaing. *Inovasi*, 3(8):102
- Pérez-de-Lema, D. G., E. Alfaro-Cortes, et al. (2012). "Strategy, Competitive Factors and Performance in Small and Medium Enterprise (SMEs)." *African Journal of Business Management* 6: 14.
- Prakosa, Bagas. (2005). Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi dan Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Perusahaan untuk Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Vol. 2. No. 1 Januari 2005.
- Supriyadi, Edi. (2014). *SPSS +Amos*. Jakarta: In Media.
- David, Fred R. (2011) *Manajemen Strategis : Konsep*. Jakarta. Salemba Empat.
- Rufaidah, Popy. 2014, *Manajemen Strategik*. Bandung: Humaniora.
- Utama, A. (2010). Peran Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Era Kompetensi Global. *Jurnal Efisiensi*, 10(1):142.
- J. David Hunger, dan Thomas L. Wheelen, 2010. *Essentials of Strategic Management*, 5th Edition, Prentice Hall.UK.