

Kualitas Layanan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Keunggulan Organisasi Melalui Kinerja Pegawai

Sitti Nurbaya

Universitas Muhammadiyah Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan kerja terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian inferensial. Populasi sebesar 11.143 dan teknik sampel menggunakan Slovin dengan menentukan sampel acak 5% diperoleh 386 responden. Pendekatan penelitian kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan instrumen observasi langsung dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis SEM melalui Smart Partial Least Square (SmartPLS). Hasil penelitian menemukan kualitas layanan dan kepuasan kerja mempunyai hubungan dan pengaruh langsung maupun tidak langsung yang berdampak positif dan signifikan terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai. Novelty temuan penelitian "kualitas layanan menjadi pertimbangan penting dalam menentukan kepuasan kerja individu dalam meningkatkan kinerja mewujudkan keunggulan organisasi".

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Kerja, Kinerja dan Keunggulan Organisasi

Copyright (c) 2023 Sitti Nurbaya

✉ Corresponding author :

Email Address : nurbaya@gmail.com

PENDAHULUAN

Persaingan kerja dan dinamika perubahan organisasi menuntut setiap pegawai agar berorientasi pada keunggulan organisasi (Lissa et al, 2020). Secara umum di beberapa negara seperti Amerika, Eropa, Jepang, Asia Tenggara, belum seluruhnya mampu dalam mengelola keunggulan organisasi sebagai keuntungan komparatif dan kompetitif (Kims et al, 2018). Contoh, masih banyak negara yang melakukan reformasi dan transformasi dalam berbagai bidang kerja untuk mewujudkan keunggulan organisasi. Termasuk Indonesia masih perlu mengejar beberapa negara yang telah mampu mewujudkan keunggulan organisasinya. Hal ini penting agar keunggulan organisasi yang dimiliki mampu sejajar dengan negara-negara lainnya di dunia sebagai jawaban atas reformasi dan reformasi yang telah dilakukan oleh pemerintah.

Permasalahan yang dihadapi oleh instansi pemerintah dewasa ini dalam keunggulan organisasi masih banyak yang perlu dibenahi dan diperbaiki (Widyasarana, 2019). Hal itu menyangkut dengan kapabilitas SDM, sistem informasi, orientasi kerja, inovasi, digitalisasi dan riset yang masih kurang bahkan diperlukan upaya untuk membenahi dan memperbaikinya (Hayward & Brett, 2019). Sulit suatu organisasi dapat mewujudkan

keunggulan yang diembannya apabila eksistensi keunggulan tersebut belum dimiliki dan ditingkatkan (Elenger et al, 2017).

Kekurangan dan kelemahan bagi instansi untuk mewujudkan keunggulan organisasi yang diembannya dalam kenyataan terlihat bahwa masih banyak kapabilitas SDM suatu instansi belum berorientasi pada peningkatan kompetensi pegawai (Ida, 2019). Masih banyak instansi yang belum membenahi diri dalam menggunakan sistem informasi modern, inovasi kerja yang masih rendah dalam aktualisasi kerja, penerapan digitalisasi baru dalam batas pengenalan dan kurangnya aktivitas riset dalam mendukung instansi pemerintah untuk maju dan berkembang (Ismail & Abdul, 2021). Suatu instansi pemerintah yang tidak membenahi dan membangun akses diri, maka instansi atau organisasi pemerintah tersebut mengalami kesulitan dalam mewujudkan keunggulan baik kompetitif maupun komparatif (Ida, 2019).

Ada beberapa data faktual yang memperlihatkan berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa keunggulan organisasi pemerintah di Indoensia, masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam hal kapabilitas sumber daya manusia baru mencapai 45.7 persen berkompeten di bidangnya, penggunaan sistem informasi di bidang kerja baru mencapai 60.3 persen yang mempunyai akses jejaring yang kuat. Orientasi kerja yang didapatkan mencapai 57.3 persen dalam penciptaan lapangan kerja baru. Inovasi kerja yang diaktualisasikan 62.5 persen dalam berbagai temuan pencptaan lapangan kerja. Digitalisasi yang diterapkan baru 35.3 persen dalam penyediaan akses digital dan baru 40.3 persen instansi melakukan penelitian di bidang kerja (Widyasarana, 2019). Data-data ini merupakan rujukan hasil survei untuk melihat keunggulan organisasi yang ada pada Pemerintah Kota Makassar.

Keunggulan organisasi sulit terwujud jika pencapaian kinerja pegawai belum meningkat (Longenekker, 2020). Kinerja yang rendah menyebabkan organisasi sulit mewujudkan keunggulan komparatif dan kompetitifnya (Julius, 2022). Karena itu diperlukan sebuah totalitas kerja untuk mewujudkan keunggulan organisasi. Kinerja yang maksimal secara kuantitas, kualitas, efisien dan efektif harus dilakukan secara totalitas, karena itu totalitas berperan penting dalam meningkatkan dan memperbaiki kinerja yang sudah ada (Athanaisosus, 2020). Ada hubungan dan pengaruh kinerja individu terhadap keunggulan organisasi. Secara teoritis kinerja yang baik memberikan pengaruh terhadap keunggulan organisasi (Duff, 2021). Dan secara aktualisasi individu yang mampu meningkatkan kinerjanya berkontribusi terhadap keunggulan organisasi. Wujud kontribusi kinerja tersebut tergantung pada indikator yang membangun kinerja yang dijalankan oleh individu dalam mewujudkan keunggulan organisasi.

Pencapaian kinerja individu dan keunggulan organisasi dalam instansi pemerintah sangat berperan penting untuk mewujudkan organisasi tersebut dapat mewujudkan tujuannya (Lissa et al, 2020). Tentu pencapaian kinerja individu dan keunggulan organisasi secara langsung maupun tidak langsung dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan pegawai (Julius, 2022). Ada banyak contoh suatu organisasi sulit untuk meningkatkan kinerja individu dan mewujudkan keunggulan organisasi dikarenakan kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai itu rendah.

Seperti dalam memberikan pelayanan masih ada pegawai yang belum mampu mewujudkan kualitas layanan yang baik, khususnya kualitas interaksi, lingkungan fisik dan hasil, yang selama ini dilakukan, namun setelah ditingkatkan melalui perbaikan kualitas apresiasi layanan secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan kinerja dan keunggulan organisasi (Kim et al, 2018). Selama ini di instansi pemerintah sudah ada upaya untuk memperbaiki kualitas interaksi melalui kerjasama, sosialisasi, komunikasi dan pembentukan tim kerja (Julius, 2022). Memperbaiki kualitas lingkungan fisik melalui penyediaan sarana, prasarana, alat dan perlengkapan. Perbaikan kualitas hasil yang diterapkan melalui kehandalan, tindak lanjut, tanggungjawab dan tanggap atas pekerjaan layanan yang diberikan (Tan & Wong, 2019). Tetapi itu semua belum berkontribusi karena setiap pegawai yang memberikan pelayanan membutuhkan adanya apresiasi berupa pengakuan, pujian dan penghargaan atas layanan yang telah dilakukan (Kagioglou et al,

2021). Tentu kualitas layanan ini secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan mewujudkan keunggulan organisasi (Joseph et al, 2020).

Kepuasan kerja secara langsung dan tidak langsung juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan keunggulan organisasi (Hayward & Brett, 2019). Kepuasan kerja yang dipahami oleh pegawai selama ini adalah terpenuhinya segala keinginan, kebutuhan, dan harapan (Ida, 2019). Tetapi ternyata kepuasan tersebut tidak hanya pada tiga aspek melainkan membutuhkan adanya kepuasan kehandalan menjalani pekerjaan dan kepuasan mendapatkan jaminan pekerjaan (Kagioglou et al, 2021). Secara teoritis kepuasan kerja yang dibangun meliputi kepuasan tujuan dan kepuasan orientasi (Duff, 2021). Kepuasan tujuan setiap pegawai bertujuan terpenuhi kepuasannya sesuai keinginan, kebutuhan dan harapan, sedangkan kepuasan orientasi berkaitan langsung dengan tuntutan pekerjaan yang handal dan memiliki jaminan kerja (Elenger, et al, 2017).

Seperti di dalam menjalankan pekerjaan orang senantiasa menginginkan terpenuhi kepuasannya supaya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan keunggulan organisasi (Lissa et al, 2020). Ada banyak pegawai berupaya meningkatkan kinerjanya setelah terpenuhi kepuasannya, sehingga pegawai melakukan pekerjaannya dengan berkinerja tinggi untuk mewujudkan keunggulan organisasi di mana pegawai bekerja (Tan & Wong, 2019). Demikian pula ada banyak pegawai mampu memajukan keunggulan organisasi karena telah terpenuhi kepuasan kerjanya dan berupaya untuk meningkatkan kinerja kerjanya, sehingga pekerjaan yang dilakukan menghasilkan pekerjaan yang bersinerjik dengan keunggulan organisasi (Widyasarana, 2019).

Menghadapi dinamika kerja yang semakin moderen dan global diperlukan keterpaduan kualitas layanan, kepuasan, kinerja dan keunggulan organisasi. ada banyak hubungan dan pengaruh yang terjadi dalam memperbaiki dan meningkatkan sebuah model penelitian yang konstruktif dan tersinkronisasikan, seperti kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, kepuasan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai dan keunggulan organisasi, serta kinerja pegawai terhadap keunggulan organisasi. Atau secara tidak langsung kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai.

1. METODE

Metode penelitian ini meliputi penentuan subjek dan objek penelitian sesuai jenis, pendekatan dan tipe penelitian yang digunakan. Kemudian menentukan populasi, penarikan sampel dan penentuan responden berdasarkan sumber data, kemudian menentukan instrumen penelitian dan teknik analisis penelitian. Subjek penelitian ini adalah pegawai pemerintah yang bekerja pada objek instansi Pemerintah Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian inferensial. Populasi penelitian yang teregistrasi sebesar 11.143 dari 51 satuan kerja. Penarikan sampel menggunakan Slovin dengan menentukan sampel acak 5% diperoleh 386 responden. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu menjangking data melalui kuesioner. Analisis data menggunakan pendekatan Smart Partial Least Square (SmartPLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali (2018), SmartPLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/ teori, sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi terdistribusi normal, sampel tidak harus besar.

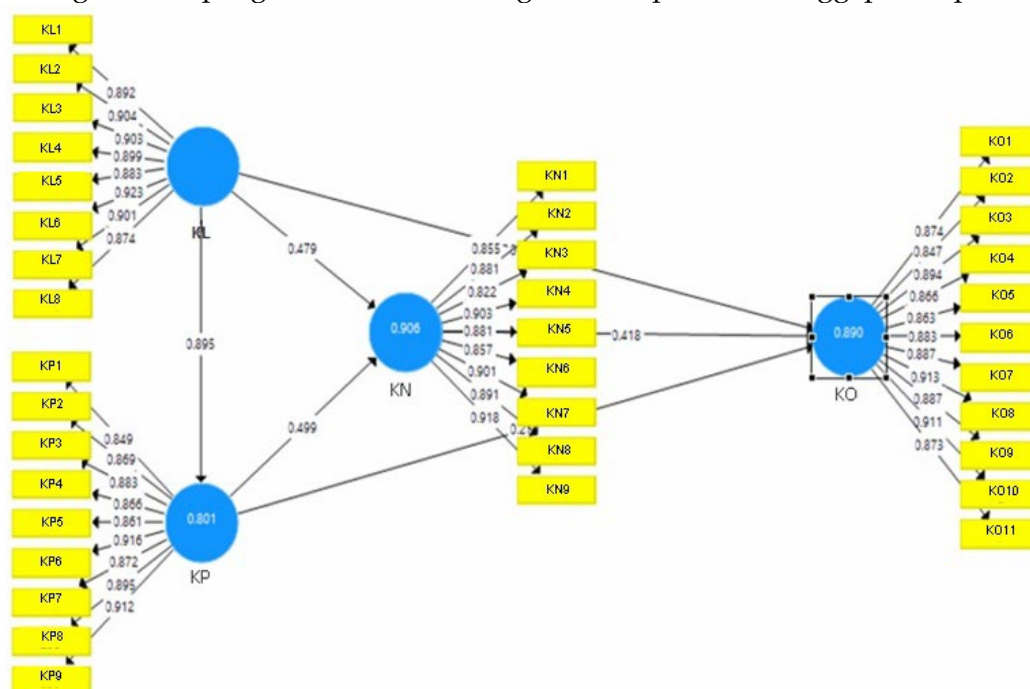
HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Outer Model

Model pengukuran atau Outer Model dengan indikator reflektif dievaluasi dengan convergent dan discriminant validity dari indikatornya dan composite reliability untuk blok indikator. Model awal dari penelitian ini adalah sebagai berikut konstruk kualitas layanan diukur dengan 4 indikator yaitu kualitas interaksi, lingkungan fisik, kualitas hasil dan apresiasi. Kepuasan kerja dengan 5 indikator yaitu keinginan, kebutuhan, harapan, handal dan jaminan. Kinerja dengan 5 indikator yaitu kuantitas, kualitas, efisiensi, efektivitas dan totalitas. Selanjutnya keunggulan organisasi dengan 6 indikator yaitu kapabilitas SDM, sistem informasi, orientasi kerja, inovasi, digitalisasi dan riset.

Convergent Validity

Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan construct yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup



Gambar 1. Convergent Validity

Sumber: PLS Convergent Validity, 2023

Berdasarkan pada model pengukuran diatas, seluruh indikator yaitu analisis pada variabel penelitian dengan loading factor lebih besar dari 0,50 sehingga dinyatakan signifikan atau memenuhi syarat convergent validity.

Average Variance Extracted (AVE) dan Corelation Laten

Metode lain untuk menilai discriminat validity adalah membandingkan nilai square root of average variance extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminat validity yang baik. Hasil pengujian AVE dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini

Tabel 1. Pengujian AVE dan Akar AVE

Konstruk	AVE	Akar AVE
Kualitas Layanan	0.805	0.897
Kepuasan Kerja	0.775	0.881
Kinerja	0.773	0.879
Keunggulan Organisasi	0.778	0.882

Sumber: AVE PLS, 2023

Melihat dari nilai AVE pada tabel di atas, semua variabel nilainya > 0.50 sehingga dapat dikatakan bahwa tiap pernyataan kuesioner yang telah diukur telah dapat merefleksikan variabelnya masing-masing secara valid.

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Pemeriksaan selanjutnya dari convergent validity adalah reliability konstruk dengan melihat output composite reliability atau cronbach's alpha. Kriteria dikatakan reliabel adalah nilai composite reliability atau cronbach's alpha lebih dari 0.70.

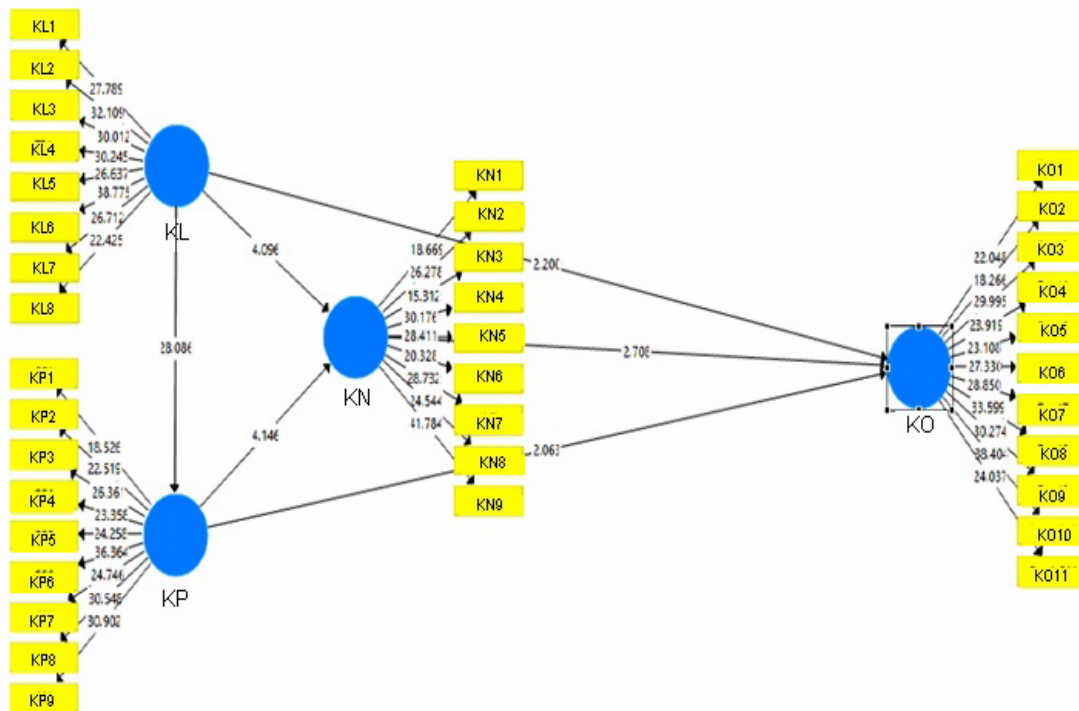
Tabel 2. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Layanan	0.964	0.969
Kepuasan Kerja	0.963	0.968
Kinerja	0.971	0.975
Keunggulan Organisasi	0.965	0.971

Sumber: PLS AVE Cronbach's Alpha & Composite Reliability , 2023

Evaluasi Inner Model dan Outer Loading

Inner model adalah pengujian dengan cara mengevaluasi antar konstruk laten yang telah dihipotesiskan dalam penelitian. Bootstrapping adalah prosedur atau teknik statistik resampling. Resampling berarti bahwa responden ditarik secara random dengan replacement, dari sampel original berkali-kali hingga diperoleh observasi.



Gambar 2. Evaluasi Inner Model

Sumber: PLS Bootstrapping, 2023

Berdasarkan hasil di atas, dapat terlihat juga bahwa semua jalur sudah memenuhi angka signifikan pada CI 95% > (1,96). Hal ini menjadi persyaratan pada evaluasi dengan loading factor yaitu dilakukan untuk menilai signifikansi konstruk laten dengan konstruknya.

Tabel 3. Bootstrapping

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Error	T-Statistic (O/STEER)
Kualitas Layanan → Kinerja Pegawai	0.479	0.476	0.117	4.096
Kualitas Layanan → Keunggulan Organisasi	0.282	0.280	0.128	2.200
Kepuasan Kerja → Kinerja Pegawai	0.499	0.501	0.120	4.146
Kepuasan Kerja → Keunggulan Organisasi	0.270	0.282	0.131	3.063
Kualitas Layanan → Kepuasan Kerja	0.895	0.893	0.032	28.086
Kinerja Pegawai → Keunggulan Organisasi	0.418	0.407	0.154	2.708

Sumber: PLS Path Coefficient Bootstrapping, 2023.

Berdasarkan model awal, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel laten dengan lainnya bila menunjukkan angka di atas 1,96 dengan parameter estimasi 95%

dinyatakan valid. Selanjutnya dilihat seberapa besar kekuatan variabel eksogen dan variabel endogen yang bersifat dependen pada model awal ini dengan cara melihat besarnya nilai R Square pada masing-masing variabel endogen tersebut pada tabel 4 dibawah ini:

Tabel 4. R Square

	R Square
Kepuasan Kerja	0.801
Kinerja Pegawai	0.906
Keunggulan Organisasi	0.890

Sumber: PLS R-Square, 2023

Tabel 4 di atas menjelaskan sumbangan dari variabel yang mempengaruhi variabel yang ada di tabel R-Square, nilai R-Square variabel Produktivitas sebesar 0,890 atau 89 %. Hal ini berarti 11% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Sebelum menguji Hipotesis penelitian salah satu pengujian yang juga perlu dilakukan adalah Predictive Relavance (Nilai Q Square) yang berfungsi untuk menilai besaran keragaman atau variasi data penelitian terhadap fenomena yang sedang dikaji dan juga juga estimasi parameternya. Suatu model dianggap mempunyai nilai predictive yang relevan jika nilai Q2 lebih besar dari 0 (nol). Besaran Q2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q2 < 1$.

$$\begin{aligned}
 \text{Melalui rumus } Q2 &= 1 - (1-R1^2) (1-R2^2) (1-R3^2) \\
 &= 1 - (1-0.801^2) (1-0.906^2) (1-0.890^2) \\
 &= 1 - (0.358399) (0.179164) (0.2079) \\
 &= 1 - (0.01334972) \\
 &= 0.98 \text{ atau } 98\%
 \end{aligned}$$

Pengujian Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui keajegan model yang diusulkan pada suatu populasi dilihat nilai hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau nilai koefisien path (ρ) nya dengan cara melihat besarnya nilai O (original sample) serta nilai T statistiknya sebagai suatu pernyataan nilai tingkat signifikansi hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (tingkat signifikansi diambil pada level kesalahan 5% atau berada pada T di atas 1,96).

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	T-Statistic (O/STEER)	Signifikansi
Kualitas Layanan → Kinerja Pegawai	0.479	4.096	Ada pengaruh yang signifikan dan bernilai positif
Kualitas Layanan → Keunggulan Organisasi	0.282	2.200	Ada pengaruh yang signifikan dan bernilai positif
Kepuasan Kerja → Kinerja Pegawai	0.499	4.146	Ada pengaruh yang signifikan dan bernilai positif
Kepuasan Kerja → Keunggulan Organisasi	0.270	3.063	Ada pengaruh yang signifikan dan bernilai positif
Kualitas Layanan → Kepuasan Kerja	0.895	28.086	Ada pengaruh yang signifikan dan bernilai positif

Kinerja Pegawai → Keunggulan Organisasi	0.418	2.708	Ada pengaruh yang signifikan dan bernilai positif
---	-------	-------	---

Sumber: PLS Path Coefficient Bootstrapping, 2023

Tabel 6. Pengujian Total Efek

	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
Kualitas Layanan → Kinerja Pegawai	0.479		
Kualitas Layanan → Keunggulan Organisasi	0.282	0.628	0.910
Kepuasan Kerja → Kinerja Pegawai	0.499		
Kepuasan Kerja → Keunggulan Organisasi	0.270	0.208	0.478
Kualitas Layanan → Kepuasan Kerja	0.895		
Kinerja Pegawai → Keunggulan Organisasi	0.418		

Sumber: PLS Total Effects, 2023

Dari tabel di atas menyatakan bahwa tingkat pengalaman berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap produktivitas. Hasil uji koefisien parameter antara kualitas layanan terhadap keunggulan organisasi menunjukkan terdapat pengaruh langsung sebesar 0,282 sedangkan untuk pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja didapat dengan mengalikan koefisien jalur (kualitas layanan – kinerja) dan dijumlahkan dengan koefisien jalur (kinerja – keunggulan organisasi) sehingga mendapatkan nilai total sebesar 0.910.

Uji Efek Mediasi

Pengujian variabel pemediasi juga dapat dilihat dari dilihat dari nilai VAF masingmasing variabel pemediasi. Jika nilai VAF diatas 80%, maka menunjukkan peran variabel mediasi sebagai pemediasi penuh (full mediation). Jika nilai VAF berkisar antara 20% - 80% dikategorikan sebagai pemediasi parsial dan apabila nilai VAF kurang dari 20% dapat disimpulkan bahwa hampir tidak ada efek mediasi.

Tabel 8. Perhitungan VAF

Konstruk	Variabel Mediasi	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total	VAF% (Pengaruh Tidak Langsung/ Total Pengaruh)	Keterangan Mediasi
Kualitas Layanan → Keunggulan Organisasi	Kinerja Pegawai	0.282	0.628	0.910	69%	Parsial

Kualitas Layanan → Keunggulan Organisasi	Kinerja Pegawai	0.270	0.208	0.478	43%	Parsial
--	-----------------	-------	-------	-------	-----	---------

Sumber: Variance Accounted for Mediation, 2023.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dibahas bahwa secara umum kualitas layanan dan kepuasan baik langsung maupun tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan keunggulan bersaing. Ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan dengan memperbaharui indikator yang menurut Brady & Cronin (2019) bahwa indikator kualitas layanan dibangun atas interaksi, lingkungan fisik dan hasil. Ini diperbaiki oleh Julius (2022) yang menambah kualitas apresiasi, dengan dalil semakin bagus kinerja dan keunggulan organisasi bila organisasi tersebut memiliki kualitas apresiasi atas kualitas layanan yang interaktif, lingkungan fisik dan hasil, sehingga dengan kualitas apresiasi ini kontribusi kualitas layanan semakin memperbaiki pengaruhnya terhadap kinerja dan keunggulan organisasi secara langsung maupun tidak langsung.

Kepuasan yang diterapkan dalam organisasi pemerintah secara umum adalah kepuasan tujuan. Hersey (2017) di mana individu merasa puas bila terpenuhi keinginan, kebutuhan dan harapannya. Ini diperbaiki dan diperbaharui oleh Julius (2022) dengan menambah wujud kepuasan orientasi, di mana orang merasa puas bukan karena hanya terpenuhi kepuasan tujuan tetapi juga terpenuhi kepuasan orientasi berupa kehandalan dan jaminan. Berarti kepuasan individu dalam menjalankan pekerjaan untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan organisasi harus terpenuhi kepuasan berdasarkan keinginan, kebutuhan, harapan, kehandalan dan jaminan atas pekerjaan yang dijalannya.

Kinerja individu yang diterapkan dalam suatu organisasi selalu berdampak pada pencapaian hasil kerja. Kinerja menurut Futwengler (2018) adalah capaian hasil kerja yang dapat diukur secara kuantitas, kualitas, efisien dan efektif. Tetapi kinerja menurut Julius (2022) akan tercapai bila totalitas dari suatu pekerjaan dijalankan secara terpadu sesuai penilaian kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektivitas secara agregat dan berkorelasi. Karenanya kinerja sebagai variabel mediasi menjadi berperan penting di dalam menghubungkan pencapaian kualitas layanan dan kepuasan pegawai terhadap keunggulan organisasi tempat pegawai bekerja.

Keunggulan organisasi sangat tergantung kepada variabel yang mempengaruhinya, karena keunggulan organisasi merupakan variabel tujuan atau sasaran dari pencapaian kinerja individu atas kualitas layanan dan kepuasan yang diberikan dan diterima (Kim 2018). Suatu keunggulan organisasi terwujud bila kapabilitas organisasi tersebut mampu meningkatkan sumber daya manusia, menggunakan sistem informasi terpadu, orientasi kerja yang kompetitif, inovasi yang unggul, digitalisasi yang terakses dan penerapan riset dalam menjadikan organisasi tersebut unggul atas kemajuan dan perkembangan.

SIMPULAN

Kualitas layanan dan kepuasan kerja mempunyai hubungan dan pengaruh langsung maupun tidak langsung yang berdampak positif dan signifikan terhadap keunggulan organisasi melalui kinerja pegawai. Peran kualitas layanan berupa layanan interaksi, lingkungan fisik, hasil dan apresiasi. Andil kepuasan kerja yang dibutuhkan berupa keinginan, kebutuhan, harapan, handal dan jaminan. Peran kualitas layanan dan andil kepuasan kerja berkontribusi mewujudkan keunggulan organisasi melalui kinerja individu, baik secara kuantitas, kualitas, efisiensi, efektivitas dan totalitas. Melalui kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan organisasi dalam meningkatkan kapabilitas SDM, sistem informasi, orientasi kerja, inovasi, digitalisasi dan riset. Novelty dari temuan penelitian

ini "kualitas layanan menjadi pertimbangan penting dalam menentukan kepuasan kerja individu dalam meningkatkan kinerja mewujudkan keunggulan organisasi" yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Rekomendasi untuk penelitian ini dengan memperbaiki kualitas layanan dengan meningkatkan kualitas apresiasi, memperbaiki kepuasan dengan mewujudkan kehandalan dan pemberian jaminan, memperbaiki kualitas dengan mewujudkan totalitas kerja yang baik agar terwujud keunggulan organisasi.

Referensi :

- Athanaissosus, M. (2020). Organizational Advantage: from challenge to opportunity. *Journal of Management Development*, Vol. 35 Iss: 4, pp.448 – 463.
- Christiaan, M. (2021). Developing Organizational Advantage culture: are your managers motivated and Satisfied. *Industrial and Comercial Training* VOL. 44 NO. 2 2021, pp. 90- 93.
- Duff, J. (2021). Performance management Organizational Advantage: Service Quality and Performance. *Management Organization Development Journal* Vol. 34 No. 3, 2021 pp. 204-221.
- Elenger, D., Robert, G., & Beatie (2017). Behavioural indicators of ineffective managerial Organizational Advantage A cross-national study. *Journal of European Industrial Training* Vol. 32 No. 4, 2017 pp. 240-257.
- Futwengler, Dale, 2018. *Performance Management*. John Wiley and Sons Published, New York.
- Ghozali. I. (2018). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hayward. & Brett, A. Anthony. (2019). Relationship between employee performance, Service Quality and Satisfaction in a south african parastatal organization. Thesis: Rhodes University.
- Hersey, P, 2017. *Human Resource Management: Perspective Theory and Praticce in Organization*. Prentice Hall, New York.
- Ida. A. (2019). Hubungan Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Keberhasilan Organisasi dan Kinerja. (Tesis). Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Ismael, H & Abdul, R. (2021). Structural equation models with SmartPLS of Organization management and Organizatio Advantage with job satisfaction of academic staff in Malaysian research university. *International Journal of Educational Management*, Vol. 26 Iss: 7, pp.616 ± 645.
- Joseph, B., Allan, F, & Johm, B. (2020). Organizational Advantage To Win: A Systematic Approach To Achieving Performance Through Organizational Advantage. *Journal of Business & Economics Research* Volume 8, pp 5.

- Julius, Joseph. (2022). A Guide to the Performance Management of Knowledge, Service Quality and Satisfaction. Fifth Edition. Newtown Square, Pennsylvania: 14 Campus Boulevard.
- Kagioglou, M., Cooper, R., & Aouad, G. (2021). Performance Management in Construction: A Conceptual Framework. *Construction Management and Economics*, 19(1): 85-95.
- Kim, S., Toby, M. & W. Kim (2018). The Impact of Managerial Organizational Advantage Behavior on Employee Work-Related Reactions. *J Bus Psychol* (2018) 28:315±330.
- Lissa. A., Jeffrey, R., & Neal, J. (2020). Building successful leadership Organizational Advantage relationships. *Journal of Management Development* Vol. 29 No. 10, 2020. pp. 914-931.
- Longenecker, O. (2020). Organizational Advantage for better results: key practices of high performance leaders. *Organizational Excellence*, Management Department, College of Business Administration. The University of Toledo, Toledo, Ohio, USA. Vol. 42 Iss: 1, pp.32 – 40.
- Tan , P. & Wong, Y. (2019). Linkage between knowledge management and manufacturing performance: a structural equation modeling PLS approach. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 19 Iss: 4, pp.814 ± 835.
- Widyasarana , P. (2019). Karakteristik Layanan dan Keunggulan Organisasi terhadap Kualitas Kinerja Pegawai. (Tesis). Program Studi Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Udayana.