

Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja, dan Sistem Informasi Terhadap Inovasi Pelayanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Irmawati Ilyas*, Zalkha Soraya and Muhammad Akib

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi, pengalaman kerja, dan sistem informasi terhadap inovasi layanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif kausal. Data diperoleh dari 83 pegawai melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga variabel independen yaitu kompetensi, pengalaman kerja, dan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap inovasi layanan pegawai. Namun secara parsial, hanya kompetensi dan sistem informasi yang memberikan pengaruh positif dan signifikan. Sementara itu, pengalaman kerja tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap inovasi layanan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,6% mengindikasikan bahwa variasi dalam inovasi layanan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: *Kompetensi, Pengalaman Kerja, Sistem Informasi, Inovasi Layanan.*

Abstract

This research aims to analyze the influence of competency, work experience, and information systems on employee service innovation at the Makassar City Population and Civil Registration Service. The approach used is quantitative with a causal descriptive method. Data was obtained from 83 employees through distributing questionnaires, then analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS. The research results show that simultaneously, the three independent variables, namely competency, work experience, and information systems have a significant effect on employee service innovation. However, partially, only competence and information systems provide a positive and significant influence. Meanwhile, work experience does not show a significant influence on service innovation. The coefficient of determination (R^2) of 58.6% indicates that variations in service innovation can be explained by these three variables, while the remainder is influenced by other factors outside this research model.

Keywords: *Competence, Work Experience, Information Systems, Service Innovation.*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi di era globalisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) atau *human resources* merupakan sumber daya terpenting yang dimiliki oleh organisasi atau instansi pemerintahan dengan mendayagunakan sumber-sumber yang dimiliki seperti, kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang ada di dalam diri individunya. Menurut (Soraya, Z., & Akib, M. (2024) dalam penelitiannya menegaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) secara langsung mempengaruhi kemampuan organisasi

untuk berkembang, bersaing, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Dalam konteks ini setiap individu diharapkan dapat memberikan kontribusi maksimal untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia, seperti yang dinyatakan oleh Bintoro dan Daryanto dalam (Toyib, H., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, 2022), adalah bidang yang mempelajari bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien, serta bagaimana sumber daya tersebut dapat digunakan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan terbaik bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sumber Daya Manusia (SDM) tidak sekedar dipandang sebagai aset operasional, melainkan sebagai modal intelektual yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif. Setiap organisasi, baik disektor swasta maupun publik, sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya dalam mencapai tujuan strategisnya. Dalam organisasi sektor publik, sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam mentransformasi layanan publik melalui inovasi. Menurut (Aneta et al, 2024), inovasi adalah cara utama bagi organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terus berkembang. Khususnya untuk lembaga pemerintahan, inovasi layanan adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berkualitas tinggi. Inovasi layanan didefinisikan sebagai proses pengembangan metode, konsep, dan pendekatan baru dalam memberikan layanan publik. Menurut (Setiawan, A., & Ikbali, 2019) inovasi layanan mencakup perubahan signifikan dalam cara kerja, metode pelayanan, dan pendekatan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi tidak sekedar tentang teknologi, melainkan perubahan menyeluruh dalam nilai-nilai, cara berpikir, dan cara kerja di dalam suatu organisasi.

Kompetensi pegawai yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan memiliki peran krusial dalam mendorong inovasi layanan. Pengetahuan yang luas tentang proses bisnis dan kebutuhan masyarakat memungkinkan pegawai mengidentifikasi peluang inovasi. Keterampilan teknis dan analitis membantu dalam mengembangkan solusi inovatif, sementara kemampuan adaptif mendukung implementasi perubahan. Penelitian Pratama et al. (2023) menunjukkan bahwa pegawai dengan kompetensi tinggi lebih mampu menciptakan terobosan dalam metode pelayanan baru, mengoptimalkan proses kerja, dan mengembangkan pendekatan yang lebih efektif dalam melayani masyarakat.

Pengalaman kerja merupakan akumulasi pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh individu selama menjalankan profesinya. Menurut (Setyorini et al., 2022) pengalaman kerja adalah waktu yang digunakan seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan frekuensi dan jenis tugasnya. Pengalaman kerja berkontribusi signifikan terhadap kapasitas inovasi layanan. Pegawai dengan pengalaman kerja yang panjang memiliki pemahaman mendalam tentang kendala dan peluang dalam sistem pelayanan, sehingga dapat mengusulkan solusi inovatif yang lebih tepat sasaran. Pengalaman menghadapi berbagai situasi pelayanan juga membantu dalam mengidentifikasi area yang membutuhkan pembaruan dan menciptakan pendekatan baru yang lebih efektif dalam melayani masyarakat.

Menurut Leitch dan Davis dalam (Brata, 2021) mendefinisikan sistem informasi sebagai sebuah sistem yang menghubungkan kebutuhan pengolahan transaksi harian,

dukungan operasi, aktivitas manajemen dan strategi dalam suatu organisasi untuk menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan, baik bagi keperluan internal maupun pihak luar tertentu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Makassar menggunakan beberapa sistem informasi utama dalam pelayanannya, termasuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), aplikasi e-KTP, dan sistem pelayanan online berbasis website. Sistem-sistem ini berperan sebagai platform dasar yang memungkinkan pengembangan inovasi layanan lebih lanjut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Makassar adalah lembaga pemerintah yang menangani pengelolaan data kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki standar pelayanan seperti permohonan KTP elektronik, permohonan kartu keluarga, permohonan surat pindah masuk, permohonan surat keluar, serta permohonan akta kelahiran.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, terlihat bahwa inovasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Makassar masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa pelayanan dasar seperti pembuatan KTP elektronik, kartu keluarga, surat pindah, dan akta kelahiran masih kerap mengalami keterlambatan proses. Selain itu, meskipun telah diterapkan sistem pelayanan online berbasis website dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pemanfaatannya belum sepenuhnya maksimal. Terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor DUKCAPIL daripada menggunakan layanan online. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang diterapkan belum cukup efektif dalam memberikan kemudahan dan kecepatan layanan kepada masyarakat.

Selain masalah pada sistem informasi, kompetensi pegawai di DUKCAPIL Kota Makassar juga menjadi salah satu faktor yang perlu diteliti lebih lanjut. Beberapa pegawai tampak belum memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan sistem digital atau memberikan solusi kreatif terhadap permasalahan yang dihadapi. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang diberikan kepada pegawai atau keterbatasan pengetahuan mereka terhadap teknologi terbaru. Kemampuan pegawai dalam menghadapi situasi yang tidak terduga dan memberikan layanan yang inovatif juga masih perlu ditingkatkan. Kurangnya inovasi dalam metode pelayanan ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DUKCAPIL Kota Makassar.

Selain kompetensi pegawai, pengalaman kerja juga memiliki peran penting dalam menciptakan inovasi layanan. Pegawai dengan pengalaman kerja yang panjang cenderung lebih memahami berbagai permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan publik. Namun, pemahaman ini tidak selalu diiringi dengan kemampuan untuk mengembangkan solusi baru yang lebih efektif. Beberapa pegawai yang telah bekerja lama cenderung mengandalkan metode lama yang dianggap aman dan sudah terbukti berhasil. Padahal, dalam menghadapi tantangan baru, diperlukan pemikiran yang lebih kreatif dan adaptif. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi sejauh mana kompetensi, pengalaman kerja, dan penerapan sistem informasi dapat mendorong inovasi layanan di DUKCAPIL Kota Makassar.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2013) dalam Nurrohmat dan Lestari (2021). Pendekatan ini ditujukan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengambilan sampel secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data secara statistik guna menguji hipotesis. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, beralamat di Jl. Teduh Bersinar, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, selama dua bulan dari Januari hingga Februari 2025. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung melalui kuesioner yang disebarikan kepada pegawai, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, penelitian terdahulu, serta jurnal yang relevan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap berjumlah 105 orang. Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh sampel sebanyak 83 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung di lokasi, kuesioner diberikan dalam bentuk pertanyaan tertulis, dan dokumentasi diperoleh dari arsip kantor seperti struktur organisasi dan pembagian tugas. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kompetensi (X1), pengalaman kerja (X2), sistem informasi (X3), dan inovasi layanan (Y), yang masing-masing dijelaskan melalui indikator-indikator spesifik. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian data dimulai dengan uji validitas untuk memastikan bahwa instrumen mengukur variabel yang tepat (dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05), dan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen (dinyatakan reliabel jika Cronbach's Alpha $> 0,60$). Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik, seperti uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov (data dianggap normal jika signifikansi $> 0,05$) dan uji multikolinearitas untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Analisis Deskriptif

a. Deskripsi Karakteristik Responden

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
------	-----------	----------------

20 - 25 Tahun	5	6.0
26 - 30 Tahun	26	31.3
31 - 35 Tahun	19	22.9
36 - 40 Tahun	18	21.7
> 41 Tahun	15	18.1
Total	83	100.0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun2025

Berdasarkan Tabel 4.1 mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan usia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, terlihat bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 26–30 tahun sebanyak 26 orang (31,3%). Rentang usia selanjutnya yang cukup dominan adalah usia 31–35 tahun sebanyak 19 orang (22,9%) dan usia 36–40 tahun sebanyak 18 orang (21,7%). Sementara itu, responden dengan usia di atas 41 tahun sebanyak 15 orang (18,1%) dan usia 20–25 tahun hanya sebanyak 5 orang (6,0%). Distribusi usia ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai berada pada usia produktif, khususnya pada rentang usia 26–40 tahun yang berjumlah 63 orang atau 75,9% dari total responden.

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	25	30.1
Perempuan	58	69.9
Total	83	100.0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun2025

Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 58 orang atau sebesar 69,9%, sedangkan laki-laki hanya berjumlah 25 orang atau sebesar 30,1%. Perbedaan proporsi ini menunjukkan bahwa pegawai perempuan lebih dominan dalam pelaksanaan tugas-tugas di instansi tersebut.

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMA	13	15.7
S1	54	65.1
S2	16	19.3
Total	83	100.0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun2025

Berdasarkan Tabel 4.3 mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Strata 1 (S1) sebanyak 54 orang atau 65,1%. Responden dengan pendidikan Strata 2 (S2) berjumlah 16 orang atau 19,3%, sementara responden dengan pendidikan terakhir SMA hanya berjumlah 13 orang atau 15,7%. Tingginya proporsi pegawai dengan latar belakang pendidikan S1 dan S2 menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki tingkat pendidikan yang cukup memadai untuk mengembangkan kompetensi, memanfaatkan pengalaman kerja, serta mengoperasikan dan mengelola sistem informasi dengan lebih baik.

4) Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Bekerja

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
1 - 5 Tahun	20	24.1
6 - 10 Tahun	37	44.6
11 - 15 Tahun	20	24.1
16 - 20 Tahun	6	7.2
Total	83	100.0

Sumber: Olahan Data Primer SPSS 25 tahun2025

Berdasarkan Tabel 4.4 mengenai distribusi frekuensi responden berdasarkan masa kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, mayoritas responden memiliki masa kerja 6–10 tahun sebanyak 37 orang atau 44,6%. Kelompok dengan masa kerja 1–5 tahun dan 11–15 tahun masing-masing berjumlah 20 orang atau 24,1%. Sementara itu, pegawai dengan masa kerja 16–20 tahun merupakan jumlah paling sedikit, yaitu 6 orang atau 7,2%. Dominasi pegawai dengan masa kerja 6–10 tahun menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai sudah memiliki pengalaman kerja yang cukup matang, yang dapat mendukung kemampuan mereka dalam mengimplementasikan kompetensi dan mengoperasikan sistem informasi dengan lebih efektif.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

1) Deskripsi Variabel Kompetensi (X1)

Terdapat 6 pertanyaan variable Kompetensi. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Deskripsi Variabel Kompetensi (X1)

Statistik/Respon	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N Valid	83	83	83	83	83	83
Mean	4,61	4,57	4,34	4,46	4,63	4,13
Std. Deviation	0,490	0,545	0,590	0,631	0,638	0,729
Minimum	1	2	2	2	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	5

Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju (TS)	-	-	-	-	-	-
Kurang Setuju (KS)	-	2,4%	6,0%	7,2%	8,4%	20,5%
Setuju (S)	38,6%	38,6%	54,2%	39,8%	20,5%	45,8%
Sangat Setuju (SS)	61,4%	59,0%	39,8%	53,0%	71,1%	33,7%

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.5 mengenai deskripsi variabel kompetensi (X1) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, diketahui bahwa seluruh pernyataan (X1.1 hingga X1.6) memiliki jumlah responden yang valid sebanyak 83 orang. Nilai rata-rata (mean) tertinggi terdapat pada X1.5 sebesar 4,63, diikuti X1.1 sebesar 4,61, dan X1.2 sebesar 4,57, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Persentase jawaban “Sangat Setuju” (SS) paling tinggi ditemukan pada X1.5 sebesar 71,1% dan X1.1 sebesar 61,4%, mengindikasikan bahwa aspek-aspek tertentu dari kompetensi dinilai sangat baik oleh para responden. Variasi jawaban yang diberikan juga cukup rendah dengan standar deviasi berkisar antara 0,490 hingga 0,728, yang menandakan bahwa mayoritas responden memiliki penilaian yang relatif konsisten terhadap variabel kompetensi.

2) Deskripsi Variabel Pengalaman Kerja (X2)

Terdapat 6 pertanyaan variabel Pengalaman Kerja. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Deskripsi Variabel Pengalaman Kerja (X2)

Statistik/Respon	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
N Valid	83	83	83	83	83	83
Mean	4,47	4,51	4,25	4,43	4,36	4,43
Std. Deviation	0,526	0,503	0,678	0,588	0,655	0,545
Minimum	2	1	2	2	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju (TS)	-	-	-	-	-	-
Kurang Setuju (KS)	1,2%	-	13,3%	4,8%	9,6%	2,4%
Setuju (S)	50,6%	49,4%	48,2%	47,0%	44,6%	51,8%
Sangat Setuju (SS)	48,2%	50,6%	38,6%	48,2%	45,8%	45,8%

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.6 mengenai deskripsi variabel pengalaman kerja (X2) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, seluruh pernyataan (X2.1 hingga X2.6) memiliki jumlah responden valid sebanyak 83 orang. Nilai rata-rata (mean) tertinggi terdapat pada X2.2 sebesar 4,51, diikuti X2.1 sebesar 4,47, dan X2.6 sebesar 4,43, yang menunjukkan bahwa responden umumnya setuju dan sangat setuju bahwa pengalaman kerja mereka berperan penting dalam mendukung inovasi layanan. Hal ini didukung dengan tingginya persentase jawaban “Sangat Setuju” (SS) pada X2.2 sebesar 50,6% dan X2.1 sebesar 48,2%. Standar deviasi berkisar antara 0,503 hingga 0,678, menunjukkan bahwa persepsi responden cukup konsisten meskipun terdapat sedikit perbedaan pendapat.

3) Deskripsi Variabel Sistem Informasi (X3)

Terdapat 6 pertanyaan variable Sistem Informasi. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7

Deskripsi Variabel Sistem Informasi (X3)

Statistik/Respon	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
N Valid	83	83	83	83	83	83
Mean	4,47	4,31	4,41	4,36	4,40	4,33
Std. Deviation	0,526	0,643	0,663	0,636	0,604	0,543
Minimum	2	2	2	2	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju (TS)	-	-	-	-	-	-
Kurang Setuju (KS)	1,2%	9,6%	9,6%	8,4%	6,0%	3,6%
Setuju (S)	50,6%	49,4%	39,8%	47,0%	48,2%	60,2%
Sangat Setuju (SS)	48,2%	41,0%	50,6%	44,6%	45,8%	36,1%

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.7 mengenai deskripsi variabel sistem informasi (X3) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, seluruh pernyataan (X3.1 hingga X3.6) memiliki jumlah responden valid sebanyak 83 orang. Nilai rata-rata (mean) tertinggi terdapat pada X3.1 sebesar 4,47, diikuti oleh X3.3 sebesar 4,41, dan X3.4 sebesar 4,36, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju terkait pemanfaatan sistem informasi dalam mendukung inovasi layanan. Hal ini diperkuat dengan tingginya persentase jawaban “Sangat Setuju” (SS) pada X3.3 sebesar 50,6%, X3.1 sebesar 48,2%, dan X3.5 sebesar 48,2%. Standar deviasi berkisar antara 0,526 hingga 0,663, yang menunjukkan konsistensi pendapat responden dalam menilai sistem informasi yang digunakan.

4) Deskripsi Variabel Inovasi Layanan (Y)

Terdapat 6 pertanyaan variable Inovasi Layanan. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8

Deskripsi Variabel Inovasi Layanan (Y)

Statistik/Respon	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
N Valid	83	83	83	83	83	83
Mean	4,58	4,48	4,46	4,30	4,43	4,33
Std. Deviation	0,607	0,669	0,548	0,676	0,648	0,683
Minimum	3	3	3	3	3	3
Maximum	5	5	5	5	5	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	-	-	-	-	-	-
Tidak Setuju (TS)	-	-	-	-	-	-
Kurang Setuju (KS)	6,0%	9,6%	2,4%	12,0%	8,4%	12,0%
Setuju (S)	30,1%	32,5%	49,4%	45,8%	39,8%	43,4%
Sangat Setuju (SS)	63,9%	57,8%	48,2%	42,2%	51,8%	44,6%

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.8 mengenai deskripsi variabel inovasi layanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, seluruh pernyataan (Y1 hingga Y6) memiliki jumlah responden valid sebanyak 83 orang. Nilai rata-rata (mean) tertinggi terdapat pada Y1 sebesar 4,58, diikuti oleh Y2 sebesar 4,48, dan Y3 sebesar 4,46, yang menunjukkan bahwa responden cenderung menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap inovasi layanan yang diterapkan. Tingginya persentase jawaban "Sangat Setuju" (SS) terutama terlihat pada Y1 (63,9%) dan Y2 (57,8%), mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa bahwa inovasi layanan sudah cukup baik dan relevan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Standar deviasi berkisar antara 0,548 hingga 0,683, yang menunjukkan tingkat variasi tanggapan responden yang cukup rendah.

2. Uji Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kevalidan atau kesesuaian Kuesioner yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari responden. Uji validitas dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05 hasil dari r -hitung pada output SPSS dibandingkan r -tabel yang dicari pada tabel r $df = n$ ($df = 83$). Dalam pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5% dan menghasilkan $r_{\text{tabel}} 0,2133$. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka instrument penelitian dikatakan valid. Berikut ini hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Ket
Kompetensi (X1)	X1.1	0,789	0,2133	Valid
	X1.2	0,473	0,2133	Valid
	X1.3	0,708	0,2133	Valid
	X1.4	0,516	0,2133	Valid
	X1.5	0,732	0,2133	Valid
	X1.6	0,599	0,2133	Valid
	Total	1	0,2133	Valid
Pengalaman Kerja (X2)	X2.1	0,668	0,2133	Valid
	X2.2	0,652	0,2133	Valid
	X2.3	0,818	0,2133	Valid
	X2.4	0,718	0,2133	Valid
	X2.5	0,521	0,2133	Valid
	X2.6	0,550	0,2133	Valid
	Total	1	0,2133	Valid
Sistem Informasi (X3)	X3.1	0,694	0,2133	Valid
	X3.2	0,703	0,2133	Valid
	X3.3	0,789	0,2133	Valid
	X3.4	0,537	0,2133	Valid
	X3.5	0,602	0,2133	Valid
	X3.6	551	0,2133	Valid
	Total	1	0,2133	Valid
Inovasi Layanan (Y)	Y1	0,684	0,2133	Valid
	Y2	0,759	0,2133	Valid
	Y3	0,764	0,2133	Valid
	Y4	0,676	0,2133	Valid
	Y5	0,780	0,2133	Valid
	Y6	0,596	0,2133	Valid
	Total	1	0,2133	Valid

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang disajikan dalam Tabel 4.9, seluruh item pernyataan dari variabel Kompetensi (X1), Pengalaman Kerja (X2), Sistem Informasi (X3), dan Inovasi Layanan (Y) dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai r-hitung dari setiap item yang lebih besar daripada nilai r-tabel sebesar 0,2133 (dengan tingkat signifikansi 5% dan $n = 83$). Nilai r-hitung tertinggi terdapat pada item X2.3 (Pengalaman Kerja) sebesar 0,818, yang menunjukkan korelasi yang sangat kuat antara item tersebut dengan total skor variabel. Validitas yang baik ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan sudah sesuai untuk mengukur variabel yang diteliti dalam kajian penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Pernyataan yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabilitas apabila nilai yang ditetapkan yaitu Cronbach's Alpha $> 0,60$ (Ghozali. 2018:45 dalam Eli Priyatna Blogger. 2017). Berikut hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan
Kompetensi (X1)	0,692	6
Pengalaman Kerja (X2)	0,731	6
Sistem Informasi (X3)	0,721	6
Inovasi Layanan (Y)	0,798	6

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.10, seluruh variabel yang diteliti dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Nilai Cronbach's Alpha tertinggi terdapat pada variabel Inovasi Layanan (Y) sebesar 0,798, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik. Variabel Pengalaman Kerja (X2) dan Sistem Informasi (X3) juga menunjukkan hasil reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,731 dan 0,721. Meskipun variabel Kompetensi (X1) memiliki nilai terendah yaitu 0,692, namun masih memenuhi standar reliabilitas yang ditetapkan. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu metode yang digunakan untuk menentukan apakah data residual yang diperoleh memiliki distribusi yang normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas pada penelitian ini:

Tabel 4.11
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Statistik	Nilai
N	83
Mean	0.000000
Std. Deviation	1.74467892
Kolmogorov-Smirnov (K-S)	0.150
Sig. (Monte Carlo)	0.072

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov pada penelitian ini diperoleh nilai signifikansi Monte Carlo sebesar 0.072 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi, sehingga metode analisis statistik parametrik dapat diterapkan pada penelitian ini.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menentukan apakah ada korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi di antara variabel independennya. Berikut hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini:

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kompetensi (X1)	0.774	1.292
Pengalaman Kerja (X2)	0.638	1.567
Sistem Informasi (X3)	0.599	1.670

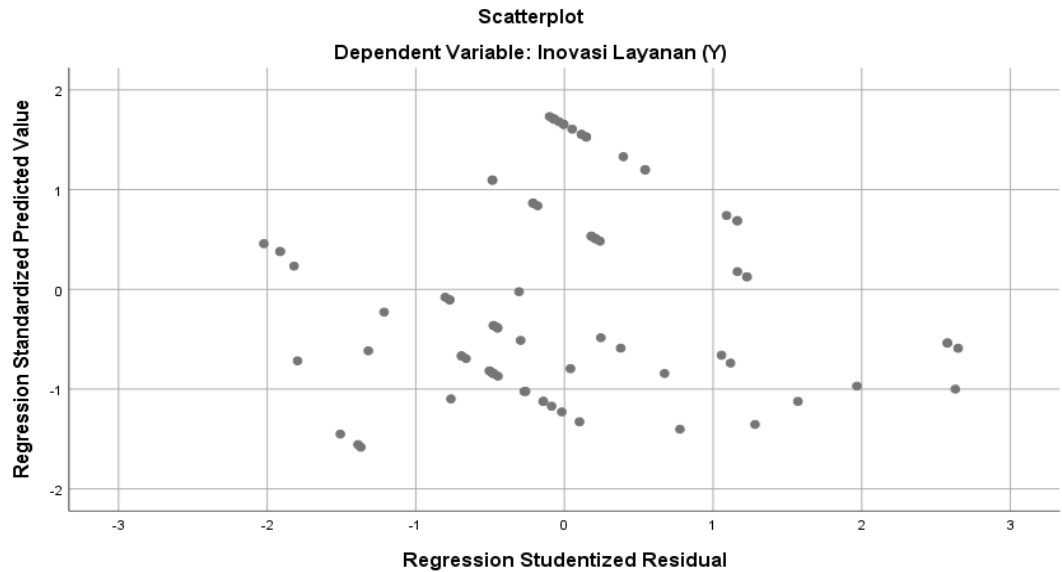
Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini diperoleh nilai Tolerance untuk seluruh variabel bebas (Kompetensi, Pengalaman Kerja, dan Sistem Informasi) lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas antar variabel independen dalam penelitian ini. Dengan demikian, variabel-variabel tersebut layak digunakan dalam analisis regresi linier berganda.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil spss dibawah ini:

Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas yang ditampilkan dalam bentuk scatterplot pada penelitian ini terlihat bahwa titik-titik data tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari residual bersifat konstan (homoskedastisitas) dan tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian, model regresi ini memenuhi asumsi klasik heterokedastisitas dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis lebih lanjut. Berikut hasil rangkuman uji asumsi klasik yang telah dilakukan:

Tabel 4.13
Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji Asumsi Klasik	Keterangan
Normalitas	Memenuhi
Multikolinearitas	Memenuhi
Heterokedastistas	Memenuhi

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, diperoleh informasi bahwa semua data telah memenuhi syarat uji asumsi klasik sehingga dapat dilanjutkan ke tahap analisis regresi linear berganda.

4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X) dengan variabel (Y). Data yang dilakukan biasanya berskala interval atau rasio. Berikut hasil SPSS dibawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Beta Standar (β)
Kompetensi (X1)	0.554	0.446
Pengalaman Kerja (X2)	0.742	0.629
Sistem Informasi (X3)	0.263	0.228

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Model regresi linier berganda yang terbentuk adalah:

$$Y = 1.479 + 0.554X_1 + 0.742X_2 + 0.263X_3$$

- a. Kompetensi (X1)
Koefisien regresi positif (0.554) menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kompetensi sebesar 1 satuan akan meningkatkan Inovasi Layanan sebesar 0.554 satuan. Nilai Beta Standar yang cukup besar (0.446) menunjukkan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Inovasi Layanan.
- b. Pengalaman Kerja (X2)
Koefisien regresi positif (0.742) menunjukkan bahwa setiap peningkatan Pengalaman Kerja sebesar 1 satuan akan meningkatkan Inovasi Layanan sebesar 0.742 satuan. Nilai Beta Standar yang tinggi (0.629) menunjukkan bahwa Pengalaman Kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap Inovasi Layanan dan merupakan variabel yang paling dominan.
- c. Sistem Informasi (X3)
Koefisien regresi positif (0.263) menunjukkan bahwa setiap peningkatan Sistem Informasi sebesar 1 satuan akan meningkatkan Inovasi Layanan sebesar 0.263 satuan. Nilai Beta Standar (0.228) menunjukkan bahwa pengaruh variabel ini cukup signifikan meskipun lebih rendah dibandingkan Pengalaman Kerja dan Kompetensi.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini hasil dari uji t yang dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji t

Variabel	Nilai t hitung	Nilai Sig.
Kompetensi (X1)	-4.559	0.000
Pengalaman Kerja (X2)	6.937	0.000
Sistem Informasi (X3)	3.433	0.007

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.15 mengenai hasil uji t dalam penelitian ini, interpretasi hasilnya adalah sebagai berikut:

1) Kompetensi (X1).

Nilai t hitung sebesar -4.559 dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Inovasi Layanan. Semakin baik Kompetensi pegawai, maka inovasi layanan yang dihasilkan akan semakin meningkat.

2) Pengalaman Kerja (X2).

Nilai t hitung sebesar 6.937 dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05). Ini berarti Pengalaman Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Inovasi Layanan. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki, semakin baik inovasi layanan yang dapat dihasilkan. Pengalaman Kerja menjadi variabel paling dominan yang mempengaruhi inovasi layanan karena memiliki nilai t hitung terbesar.

3) Sistem Informasi (X3).

Nilai t hitung sebesar 3.433 dengan nilai signifikansi 0.007 (< 0.05). Hal ini mengindikasikan bahwa Sistem Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Inovasi Layanan. Penggunaan sistem informasi yang lebih baik akan meningkatkan inovasi dalam pelayanan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menghitung tingkat keeratan pengaruh antara variabel antara variabel bebas dan variabel terikat (Sugiyono, 2019). Berdasarkan hasil SPSS diperoleh tabel di bawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)

Statistik	Nilai
R Square	0.586
Adjusted R Square	0.570
Std. Error of Estimate	1.777

Sumber: Data diolah di SPSS 25 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini diperoleh nilai R Square sebesar 0.586 atau 58.6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Kompetensi, Pengalaman Kerja, dan Sistem Informasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variabilitas Inovasi Layanan Pegawai sebesar 58.6%, sedangkan sisanya sebesar 41.4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.570 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sudah cukup baik dan sesuai untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel tersebut.

B. Analisis Dan Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Terhadap Inovasi Layanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Koefisien regresi positif sebesar 0.554 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi akan meningkatkan inovasi layanan sebesar 0.554 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi bukan hanya sekadar pengetahuan atau keterampilan, tetapi juga mencakup kemampuan untuk beradaptasi dan menerapkan ide-ide baru dalam konteks pelayanan publik. Dengan kata lain, pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih mampu menghadapi tantangan dan menemukan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Nilai Beta Standar sebesar 0.446 lebih lanjut menegaskan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap inovasi layanan, yang berarti bahwa organisasi harus memprioritaskan pengembangan kompetensi pegawainya.

Kompetensi pegawai memainkan peran krusial dalam mendorong inovasi layanan, karena pegawai yang terampil dan berpengetahuan luas lebih mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan meresponsnya dengan cara yang kreatif. Dalam konteks ini, pegawai yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik juga dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Penelitian oleh (Imam, 2024) menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung lebih proaktif dalam menyampaikan ide-ide baru dan berkontribusi pada perbaikan proses kerja. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai tidak hanya bermanfaat untuk individu, tetapi juga untuk organisasi secara keseluruhan.

Selanjutnya, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi hubungan antara kompetensi dan inovasi layanan. Misalnya, motivasi kerja pegawai juga berperan penting dalam mendorong mereka untuk berinovasi. Pegawai yang merasa termotivasi akan lebih berani mengambil risiko dalam mencoba pendekatan baru dalam pelayanan. Budaya organisasi yang mendukung inovasi juga sangat penting; organisasi yang menghargai kreativitas dan memberikan ruang bagi pegawainya untuk bereksperimen cenderung menghasilkan lebih banyak inovasi. (Ndruru, 2021) menekankan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan semangat kolaborasi antar pegawai, sehingga menciptakan sinergi dalam menciptakan solusi inovatif.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, pengembangan kompetensi pegawai harus dilakukan secara berkelanjutan agar dapat memenuhi tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks. Program pelatihan dan pengembangan harus dirancang untuk tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga soft skills seperti komunikasi dan manajemen waktu. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kombinasi keterampilan teknis dan interpersonal sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Cahyarini, 2021). Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu menginvestasikan sumber daya dalam program pengembangan kompetensi agar pegawainya dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan kompetensi sebagai strategi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penting bagi organisasi untuk memperhatikan faktor-faktor lain seperti motivasi kerja dan budaya organisasi yang mendukung inovasi. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi inovasi serta mengembangkan kompetensi pegawai secara berkelanjutan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan efektivitas layanannya kepada masyarakat secara signifikan.

2. Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Inovasi Layanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap inovasi layanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Koefisien regresi yang positif (0.742) menunjukkan bahwa setiap peningkatan pengalaman kerja sebesar 1 satuan akan meningkatkan inovasi layanan sebesar 0.742 satuan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nahuway, 2024) yang menyatakan bahwa pengalaman kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam menghasilkan inovasi layanan. Pengalaman kerja yang lebih

banyak memberikan pegawai kesempatan untuk belajar dari kesalahan dan mencoba hal baru, sehingga mereka lebih mampu mengembangkan layanan yang lebih inovatif. Selain itu, (Novita, 2024) juga menemukan bahwa pegawai dengan pengalaman kerja yang lebih lama cenderung lebih percaya diri dalam mengambil keputusan dan lebih terbuka terhadap perubahan, yang merupakan faktor penting dalam inovasi layanan. Pengalaman kerja yang luas memberikan pegawai wawasan yang lebih luas tentang kebutuhan pelanggan dan tantangan yang dihadapi, sehingga mereka dapat mengembangkan solusi yang lebih inovatif dan efektif.

Nilai Beta Standar yang tinggi (0.629) menunjukkan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap inovasi layanan dan merupakan variabel yang paling dominan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja adalah faktor utama yang mempengaruhi kemampuan pegawai dalam menghasilkan inovasi layanan. Penelitian (Sasmitha & Tatasari, 2024) mendukung hal ini dengan menemukan bahwa pengalaman kerja yang lebih lama memberikan pegawai kesempatan untuk memperluas jaringan profesional mereka, yang dapat membantu mereka mendapatkan ide-ide baru dan sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan layanan yang lebih inovatif. Selain itu, pengalaman kerja yang luas juga dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola sumber daya dan mengatasi tantangan yang muncul dalam proses inovasi layanan. Pengalaman kerja yang lebih lama juga memberikan pegawai kesempatan untuk mengembangkan keterampilan yang lebih maju dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang bidang kerjanya, sehingga mereka lebih mampu menghasilkan inovasi layanan yang berkualitas tinggi.

Nilai t hitung sebesar 6.937 dengan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05) menunjukkan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan inovasi layanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian (Nahuway, 2024) menemukan bahwa pengalaman kerja yang lebih lama dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengidentifikasi peluang inovasi dan mengimplementasikan ide-ide baru dengan lebih efektif. Selain itu, pengalaman kerja yang luas juga dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola sumber daya dan mengatasi tantangan yang muncul dalam proses inovasi layanan. Pengalaman kerja yang lebih lama juga memberikan pegawai kesempatan untuk mengembangkan keterampilan yang lebih maju dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang bidang kerjanya, sehingga mereka lebih mampu menghasilkan inovasi layanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, pengalaman kerja adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan inovasi layanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki pegawai, semakin baik inovasi layanan yang dapat dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan inovasi layanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian (Novita, 2024) menemukan bahwa pegawai dengan pengalaman kerja yang lebih lama cenderung lebih percaya diri dalam mengambil keputusan dan lebih terbuka terhadap perubahan, yang merupakan faktor penting dalam inovasi layanan. Pengalaman kerja yang luas memberikan pegawai wawasan yang lebih luas tentang kebutuhan pelanggan dan tantangan yang dihadapi, sehingga mereka dapat mengembangkan solusi yang lebih inovatif dan efektif. Selain itu, pengalaman kerja yang lebih lama juga memberikan pegawai kesempatan untuk mengembangkan keterampilan yang lebih maju dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang bidang kerjanya, sehingga mereka lebih mampu menghasilkan inovasi layanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, pengalaman kerja adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan inovasi layanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Pengalaman kerja menjadi variabel paling dominan yang mempengaruhi inovasi layanan karena memiliki nilai t hitung terbesar. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja adalah faktor utama yang mempengaruhi kemampuan pegawai dalam menghasilkan inovasi layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian (Sasmitha & Tatasari, 2024) mendukung hal ini dengan menemukan bahwa pengalaman kerja yang lebih lama memberikan pegawai kesempatan untuk memperluas jaringan profesional mereka, yang dapat membantu mereka mendapatkan ide-ide baru dan sumber daya yang diperlukan untuk mengembangkan layanan yang lebih inovatif. Selain itu, pengalaman kerja yang luas juga dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola sumber daya dan mengatasi tantangan yang muncul dalam proses inovasi layanan. Pengalaman kerja yang lebih lama juga memberikan pegawai kesempatan untuk mengembangkan keterampilan yang lebih maju dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang bidang kerjanya, sehingga mereka lebih mampu menghasilkan inovasi layanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, pengalaman kerja adalah faktor yang sangat penting dalam meningkatkan inovasi layanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

3. Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Inovasi Layanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Koefisien regresi positif sebesar 0.263 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam sistem informasi akan meningkatkan inovasi layanan sebesar 0.263 satuan. Ini menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi yang efektif dapat berkontribusi pada peningkatan inovasi dalam pelayanan publik. Nilai Beta Standar sebesar 0.228 menegaskan bahwa sistem informasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan, meskipun pengaruhnya lebih rendah dibandingkan dengan pengalaman kerja dan kompetensi pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem informasi adalah faktor penting, tetapi bukan satu-satunya penentu inovasi layanan.

Nilai t hitung sebesar 3.433 dengan tingkat signifikansi 0.007 (< 0.05) memberikan bukti statistik yang kuat bahwa sistem informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap inovasi layanan. Hal ini mengkonfirmasi bahwa penggunaan sistem informasi yang lebih baik akan meningkatkan inovasi dalam pelayanan. Sistem informasi dapat membantu pegawai dalam mengakses informasi yang lebih cepat dan akurat, mengotomatisasi tugas-tugas rutin, dan memfasilitasi kolaborasi antar tim. Dengan demikian, sistem informasi dapat membebaskan waktu dan sumber daya pegawai, sehingga mereka dapat fokus pada kegiatan yang lebih kreatif dan inovatif.

Penelitian ini sejalan dengan temuan (Cahayati & Mukhlis, 2021) yang menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Sistem informasi dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sistem informasi dapat digunakan untuk mempermudah proses pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, dan pengelolaan data kependudukan. Dengan demikian, sistem informasi dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pegawai dan masyarakat.

Namun, penting untuk dicatat bahwa implementasi sistem informasi yang sukses membutuhkan dukungan yang kuat dari manajemen, pelatihan yang memadai bagi pegawai, dan infrastruktur teknologi yang handal. Sistem informasi yang kompleks dan sulit digunakan dapat menghambat inovasi layanan, bukan malah mendorongnya. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa sistem informasi yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pegawai, serta didukung oleh infrastruktur yang

memadai. Penelitian oleh (Kustono, 2021) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi sangat bergantung pada komitmen manajemen dan partisipasi aktif dari pegawai.

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi yang efektif sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, organisasi juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain seperti dukungan manajemen, pelatihan pegawai, dan infrastruktur teknologi agar sistem informasi dapat memberikan manfaat yang optimal.

4. Pengaruh Kompetensi, Pengalaman Kerja, dan Sistem Informasi Terhadap Inovasi Layanan Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0.586 atau 58.6% mengindikasikan bahwa variabel independen yaitu kompetensi, pengalaman kerja, dan sistem informasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variabilitas inovasi layanan pegawai sebesar 58.6%. Ini adalah angka yang signifikan, yang menunjukkan bahwa kombinasi dari ketiga variabel tersebut memiliki dampak yang cukup besar terhadap inovasi layanan. Namun, perlu dicatat bahwa masih ada 41.4% variabilitas inovasi layanan yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal ini mengisyaratkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi variabel-variabel lain yang dapat berkontribusi pada inovasi layanan di sektor publik.

Penggunaan nilai Adjusted R Square sebesar 0.570 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini sudah cukup baik dan sesuai untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel tersebut. Adjusted R Square memberikan gambaran yang lebih realistis tentang seberapa baik model regresi dapat menjelaskan data dengan mempertimbangkan jumlah variabel independen yang digunakan. Dengan kata lain, meskipun model ini tidak dapat menjelaskan seluruh variabilitas inovasi layanan, ia masih memberikan wawasan yang berharga tentang faktor-faktor kunci yang berkontribusi pada peningkatan inovasi dalam pelayanan publik.

Kompetensi pegawai merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap inovasi layanan. Pegawai dengan kompetensi tinggi cenderung lebih mampu mengenali peluang untuk berinovasi dan menerapkan solusi kreatif dalam pekerjaan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Mialasmaya, 2016), yang menemukan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku inovatif di sektor publik. Selain itu, pengalaman kerja juga memainkan peran penting; pegawai dengan pengalaman lebih banyak sering kali memiliki pemahaman yang lebih baik tentang proses kerja dan tantangan yang dihadapi, sehingga mereka dapat memberikan masukan berharga untuk meningkatkan layanan (Syafarudin & Hertati, 2020) (Yunita & Rahman, 2022).

Sistem informasi juga merupakan elemen penting dalam mendorong inovasi layanan. Dengan sistem informasi yang efektif, pegawai dapat mengakses data dan informasi secara cepat dan akurat, serta berkolaborasi lebih baik dengan rekan-rekan mereka. Penelitian oleh (Sartika, D., & Kusumaningrum, 2017) menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan publik dan mendorong inovasi. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu terus berinvestasi dalam pengembangan sistem informasi untuk mendukung pegawai dalam melaksanakan tugas mereka secara lebih efektif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi, pengalaman kerja, dan sistem informasi secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap inovasi layanan pegawai

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Meskipun model regresi ini mampu menjelaskan sebagian besar variabilitas inovasi layanan, masih ada ruang untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mungkin berkontribusi pada peningkatan inovasi di sektor publik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menyertakan variabel-variabel lain seperti budaya organisasi atau motivasi pegawai untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika inovasi dalam pelayanan publik.

SIMPULAN

1. **Pengaruh Kompetensi Terhadap Inovasi Layanan:**
Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kompetensi berpengaruh positif terhadap inovasi layanan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin besar kemampuannya dalam mengembangkan inovasi layanan yang lebih baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
2. **Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Inovasi Layanan:**
Pengalaman kerja memiliki pengaruh positif terhadap inovasi layanan. Pengalaman kerja terbukti sebagai variabel yang paling dominan dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa semakin lama pengalaman kerja pegawai, semakin baik kemampuannya dalam berinovasi dan menyelesaikan masalah dengan lebih efektif.
3. **Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Inovasi Layanan:**
Sistem informasi juga berpengaruh positif terhadap inovasi layanan. Penggunaan sistem informasi yang tepat dapat mempermudah proses pelayanan dan mempercepat akses data yang dibutuhkan untuk mengembangkan inovasi layanan.

Referensi :

- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan manajemen sumberdaya manusia dalam organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128-138.
- Aneta, Y., Isa, R., Usulu, E. M., Sos, S., & Lisda Van Gobel, M. P. A. (2024). Budaya dan perilaku birokrasi menyelami dimensi dimensi organisasi publik: buku referensi.
- Ariyani, A., & Maghfiroh, S. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai pengguna sistem informasi pemerintahan daerah (SIPD) di Kabupaten Brebes. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 15022-15038.
- Brata, I. O. D. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 7(1), 1831-1854.
- Cahayati, N., & Mukhlis, I. (2021). Does Integration of Information System Technology Influence Good Governance Implementation in Public Service in Regional Government?. *International Journal of Advanced Research in Technology and Innovation*, 3(4), 28-42.
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1), 47-60.
- Fauzi, A., & Nugroho, G. (2024). Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 558-580.
- Hasan, S., & Muhammad, N. (2020). Sistem Informasi Pembayaran Biaya Studi Berbasis Web Pada Politeknik Sains Dan Teknologi Wiratama Maluku Utara. *IJIS-Indonesian Journal*

On Information System, 5(1), 44-55.

- Hidayat, A. T., & Agustina, T. (2020). Pengaruh pelatihan, kompetensi, kompensasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja polisi lalu lintas Polresta Banjarmasin. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 48-53.
- Imam, I. (2024). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Budaya Organisasi, dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 16(2), 223-254.
- Iryani, A. I., Guritno, B., Supriyanto, S., Supriyadi, A., & Palupiningtyas, D. (2023). Analisis Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 19(2), 27-40.
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPTD Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.
- Khaerunnisa, A., Manne, A., & Rafiuddin, R. (2023). Analisis Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Dinas Sosial Kota Makassar. *Journal of Economy Business Development*, 1(2), 52-56.
- Kurnia, A., & Andi, A. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tasikmalaya. *Jurnal Administrator*, 4(1), 1-10.
- Kustono, A. S. (2021). Behavioral factors and successful implementation of mandatory management information systems in Indonesia. *The Journal of Behavioral Science*, 16(3), 84-98.
- Marhumi, S., & Soraya, Z. (2024). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Merancang Pekerjaan Karyawan Pada Pt. Pertani (Persero) Wilayah Sulawesi. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 13(1), 11-24.
- Maulana, M. F., Nawangsih, & Sulistyan, R. B. (2019). Pengaruh Persepsi Konsumen dan Motivasi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1), 78-88.
- Mialasmaya, S. (2016). Pengaruh sistem informasi SDM, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship (e-Journal)*, 10(1), 35-53.
- Muhajir, N. M. N., Bachtar, M., & Fauzi, A. (2023). Pentingnya Manajemen Pembiayaan dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 4684-4689.
- Muharram, A. S. A., & Razak, A. (2024). Peran Motivasi Dalam Memediasi Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kolaka. *MANOR: JURNAL MANAJEMEN DAN ORGANISASI REVIEW*, 6(1), 37-44.
- Nahuway, V. F. (2024). Manajemen Perkantoran Modern Di Era Digitalisasi: Suatu Tinjauan Literatur. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 303-314.

- Nazarudin, M., & Suherman, E. (2024). Analisis Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pabrik Beras Jaya Subur Makmur (Studi Kasus Pabrik Jaya Subur Makmur). *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2(2), 235-241.
- Ndruru, M. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pada Kantor Camat Lolomatua Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(2), 1-11.
- Novita, L. (2024). Peran Pengalaman Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 839-850.
- Nugraha, A. P. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Nurbaya, S. (2023). Kompetensi, Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kemajuan Organisasi Melalui Kinerja Pegawai. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 12(3), 343-354.
- Nurrohmat, A., & Lestari, R. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 82-85.
- Pitriyani, P., & Halim, A. (2020). Pengaruh pengalaman kerja, latar belakang pendidikan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Persero cabang Rantauprapat. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 1(1), 60-68.
- Putra, K. R. A., Landra, N., & Puspitawati, N. M. D. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karayawan Pada Lpd Se-Kecamatan Tabanan. *Emas*, 3(9), 126-137.
- Saputra, R., & Afriza, D. S. D. (2024). Analisis Inovasi dan Kreativitas Pegawai serta Dampaknya pada Layanan Klien di Bapas Tangerang. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 260-267.
- Saputri, N. H. (2020). SKRIPSI (Studi Empiris Pada Homepreneur di Kabupaten Temanggung).
- Sari, C. F., Assajad, I. M., & Ansori, M. I. (2023). Kompetensi Individu (Individual Competence). *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 201-214.
- Sarkar Phyllis, A. K., Tortora, G., & Johnson, I. (2022). Marsella. *The Fairchild Books Dictionary of Textiles*, 1(1), 131-139.
- Sartika, D., & Kusumaningrum, M. (2017). Pengembangan kompetensi aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah provinsi kalimantan timur. *Jurnal Borneo Administrator*, 13(2), 131-150.
- Sasmitha, I. D., & Tatasari, T. (2024). Presentasi Dan Kolaborasi Sebagai Pendorong Utama Kewirausahaan Perempuan Berkinerja Tinggi. *Social Sciences Journal*, 2(4), 76-90.
- Sembiring, D. B. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Dosen AMIK Medicom. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(1), 60-69.
- Setianigsih, W., & Kader, M. A. (2019). Pengaruh disiplin kerja, kompetensi, dan kompensasi

- terhadap kinerja guru. *Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen*, 5(2), 313-320.
- Setiawan, A., & Ikbali, G. T. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi. *Seminar Nasional Politik Dan Hubungan Internasional*, 1(1), 1-20.
- Setyorini, E. S. E., & Noviandari, H. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pengalaman Kerja, dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan. *QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(1), 47-61.
- Sholeh, M., & Wahyudin, D. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi Terhadap Efektifitas Kerja di PT Citra Solusi Informatika. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 3(1), 28-41.
- Siagian, S. (2023). Manajemen sumber daya manusia. *Yayasan Drestanta Pelita Indonesia*.
- Sitepu, D. K. (2023). Pengaruh Pengalaman Kerja, Pelatihan, Pengembangan Karir Dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Panai Hulu Tanjung Sarang Elang. *Tugas_ Akhir (Artikel) Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(4), 1-12.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51-58.
- Soraya, Z., & Akib, M. (2024). The Influence of Work Environment and Culture on the Performance of Barru Regency Population and Civil Registration Service Employees. *Agency Journal of Management and Business*, 4(2), 101-110.
- Sugiyono. (2019). Statistika untuk Penelitian. In *Bandung: Alfabeta*.
- Susanto, Y., & Sukoco, S. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 24(2), 1-17.
- Sutirno. (2019). Pengertian Pelatihan Kerja. *Molecules*, 9(1), 148-162.
- Syafarudin, A., & Hertati, L. (2020). Penerapan Human Capital serta dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen. @ is The Best: *Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 5(1), 31-45.
- Thamrin, T., & Nulyanti, N. Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia Tangerang. *Jurnal Ilmiah Suara Manajemen*, 3(1), 144-157.
- Toyib, H., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. (2022). Kolaborasi Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Target dan Sasaran Kinerja LKPJ Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan Kabupaten Nias. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 1508-1516.
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Putra, G. W., & Iswara, B. (2019). Metode systematic literature review untuk identifikasi platform dan metode pengembangan sistem informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63-77.

- Wakhidah, L. N., & Pramusinto, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 265-271.
- Wibowo, H. T., Patimah, S., & Marsanuddin, M. (2023, July). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Madrasah Tsanawiyah Yayasan Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'ân Mathla'ul Huda. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 3, No. 1, pp. 298-305).
- Widarti, R. (2020). Tantangan Pustakawan dalam inovasi layanan di Perpustakaan. *Media Informasi*, 29(1), 104-115.