

ABSTRAK

Kepuasan atas sebuah layanan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Maksimalnya suatu pelayanan dipengaruhi adanya kebiasaan yang terjadi di dalam suatu organisasi yang terus menerus dijalankan sehingga menjadi sebuah budaya yang tercipta didalam organisasi. Setiap pegawai dalam Instansi harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tidak hanya berkaitan dengan pengenalan teknologi baru, tetapi juga perubahan dalam budaya kerja, layanan pegawai, dan kompetensi pegawai yang semuanya saling berinteraksi untuk mencapai kepuasan layanan dan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis peran budaya kerja, layanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan layanan dengan variable intervening penerapan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah 8.454 pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember dan jumlah sampel adalah 140 responden. Metode analisis dan pengujian hipotesis menggunakan pengujian SEM berbasis varians atau Partial Least Square (SEM-PLS) dengan program WARP-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Budaya kerja dan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan, sedangkan Kompetensi pegawai berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan layanan. Budaya kerja, Layanan dan Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap SPBE. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan, Budaya kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan layanan melalui SPBE sebagai variable intervening, sedangkan Layanan dan Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan melalui SPBE sebagai variable intervening.

Kata kunci: Kepuasan Layanan, Budaya Kerja, Layanan, Kompetensi Pegawai, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

ABSTRACT

Satisfaction with a service is influenced by the quality of the service received. The maximumness of a service is influenced by the habits that occur in an organization that are continuously carried out so that it becomes a culture created in the organization. Every employee in the Agency must serve the community and learn how to improve skills to serve. The implementation of The Electronically-Based Governance System (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik/SPBE) is not only related to the introduction of new technologies, but also changes in work culture, employee services, and employee competencies that all interact with each other to achieve service and public satisfaction. This study aims to test and analyze the role of work culture, service and employee competence on service satisfaction with implementation SPBE as intervening variable in the Jember Regency Government. The population in this study was 15,000 civil servants of the Jember Regency Government. The sample size used was 140 respondents, with a sampling technique using the proportionate random sampling method. The data source used was primary data, with a questionnaire data collection method. The analysis and testing uses variance-based SEM testing or Partial Least Square (SEM-PLS) with the WARP-PLS program. The results of the study show that work culture and service have a positive and significant effect on service satisfaction, while employee competence has a positive but not significant effect on service satisfaction. Work culture, service and employee competence have a positive and significant effect on SPBE. The Electronic-Based Government System (SPBE) has a positive and significant effect on service satisfaction, Work Culture has a positive but insignificant effect on service satisfaction through SPBE as an intervening variable, while Employee Services and Competencies have a positive and significant effect on service satisfaction through SPBE as an intervening variable

Keywords: *Service Satisfaction, Work Culture, Service, Employee Competence, Electronic-Based Government System (SPBE)*