ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *digital service quality*, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan produktivitas kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kinerja pegawai dalam mendukung pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efektif, terutama pada instansi yang telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital, di mana kualitas layanan digital, kondisi lingkungan kerja, dan kompetensi pegawai diduga menjadi faktor penting yang memengaruhi produktivitas kerja dan kinerja pegawai secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yang terdiri dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember, serta teknik analisis data menggunakan WarpPLS untuk menguji hubungan antarvariabel secara langsung maupun tidak langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digital service quality, lingkungan kerja, dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, serta masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Produktivitas kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa produktivitas kerja mampu memediasi pengaruh *digital service quality*, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, kondisi lingkungan kerja yang kondusif, dan kompetensi pegawai yang baik akan mendorong produktivitas kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja pegawai, sehingga produktivitas kerja memiliki peran penting sebagai penghubung dalam memperkuat pengaruh ketiga variabel independen terhadap kinerja pegawai. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya perhatian serius dari pimpinan DPMPTSP Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperbaiki lingkungan kerja, serta mengembangkan kompetensi pegawai secara berkelanjutan agar produktivitas dan kinerja pegawai dapat terus meningkat, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : *digital service quality*, lingkungan kerja, kompetensi, produktivitas kerja, kinerja pegawai

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of digital service quality, work environment, and competence on employee performance with work productivity as an intervening variable at the Jember Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office. This research is motivated by the importance of improving employee performance in supporting fast, precise, and effective public services, especially in agencies that have implemented digital-based service systems, where the quality of digital services, work environment conditions, and employee competencies are suspected to be important factors that affect work productivity and overall employee performance. This study uses a quantitative approach with a sample of 99 respondents consisting of Jember Regency DPMPTSP employees, as well as data analysis techniques using WarpPLS to test the relationship between variables directly and indirectly. The results of the study show that digital service quality, work environment, and competence have a positive and significant effect on employee performance, as well as positive and significant effects on work productivity. Work productivity has also been proven to have a positive and significant effect on employee performance, and the results of mediation testing show that work productivity is able to mediate the influence of digital service quality, work environment, and competence on employee performance. These findings confirm that improving the quality of digital services, conducive work environment conditions, and good employee competence will encourage work productivity, which ultimately improves employee performance, so that work productivity has an important role as a link in strengthening the influence of the three independent variables on employee performance. The practical implication of this study is the need for serious attention from the leadership of the Jember Regency DPMPTSP in improving the quality of digital services, improving the work environment, and developing employee competencies in a sustainable manner so that employee productivity and performance can continue to increase, as well as being a consideration in developing a strategy to improve public services that are more effective and efficient.

Keywords: digital service quality, work environment, competence, work productivity, employee performance