BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan pilar utama dalam keberhasilan organisasi baik di tingkat global maupun nasional, di mana pengelolaan SDM yang efektif tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan dan instansi pemerintah di era globalisasi yang penuh tantangan. Secara global, berbagai negara seperti Singapura dan Korea Selatan telah membuktikan bahwa investasi pada SDM melalui pendidikan berkualitas, pelatihan teknologi, dan pengembangan karir menghasilkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, sementara di Indonesia, SDM unggul menjadi kunci pencapaian visi Indonesia Emas 2045 melalui perekrutan berbasis meritokrasi, pelatihan berkelanjutan, dan pengukuran kinerja yang akurat serta transparan. Oleh karena itu, kinerja pegawai sebagai output akhir dari pengelolaan SDM harus terus ditingkatkan untuk mendukung efisiensi organisasi secara keseluruhan, mengurangi pemborosan sumber daya, dan memastikan pencapaian tujuan strategis baik di sektor swasta maupun publik.

Kinerja pegawai secara umum didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi selama periode tertentu dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan sesuai dengan kewenangan, tanggung jawab, dan standar yang berlaku, yang dinilai baik secara kualitatif seperti kualitas pekerjaan maupun kuantitatif seperti jumlah *output*. Konsep ini mencakup berbagai dimensi termasuk kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, inisiatif, serta kemampuan individu dalam berkontribusi terhadap tujuan organisasi secara keseluruhan, di mana kinerja yang baik sering kali dipengaruhi oleh faktor intrinsik seperti motivasi dan ekstrinsik seperti sistem insentif. Pentingnya kinerja pegawai terletak pada perannya sebagai pendorong utama produktivitas organisasi, peningkatan moral dan kepuasan karyawan, penguatan loyalitas jangka panjang, serta pemeliharaan disiplin kerja yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian visi dan misi organisasi di tengah persaingan yang semakin ketat.

Digital service quality (DSQ) merujuk pada tingkat kualitas layanan digital yang disediakan oleh organisasi, mencakup aspek seperti kecepatan akses, keandalan sistem, kemudahan penggunaan, responsivitas terhadap keluhan pengguna, serta keamanan data dalam mendukung operasional harian pegawai. DSQ berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai karena memfasilitasi efisiensi proses kerja melalui otomatisasi tugas administratif, mengurangi kesalahan manusia, mempercepat pengambilan keputusan berbasis data *real-time*, serta meningkatkan kolaborasi antar pegawai melalui *platform digital* yang terintegrasi. Dukungan dari penelitian terdahulu yang sejalan meliputi: Effendi (2022 yang menemukan DSQ berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai di sektor publik, penelitian Ashdaq & Mandasari, (2022) menunjukkan digitalisasi layanan publik meningkatkan performa karyawan secara nyata, studi transformasi digital Tanjung, (2025) membuktikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai negeri sipil, riset Lianasari & Ahmadi, (2022 mengonfirmasi hubungan kausal antara DSQ dan efisiensi kerja, serta analisis *e-service quality* Saputri et al., (2024) yang

menyatakan adanya pengaruh langsung positif. Pada variabel *digital service quality*, penelitian Muin dan Suryani (2023) juga menemukan adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sektor publik. Hubungan searah ini didukung pula secara konseptual oleh Ingsih, Astuti, dan Riyanto (2024) yang memaparkan bahwa kapabilitas digital organisasi merupakan pilar utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan virtual yang bermuara pada kinerja karyawan

Lingkungan kerja didefinisikan sebagai keseluruhan kondisi fisik dan non-fisik di tempat kerja yang meliputi fasilitas seperti pencahayaan, ventilasi, dan peralatan, serta faktor sosial seperti hubungan antar rekan kerja, budaya organisasi, dan dukungan atasan yang secara keseluruhan memengaruhi kenyamanan dan motivasi pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif berhubungan positif dengan kinerja pegawai karena menciptakan rasa nyaman fisik yang meningkatkan konsentrasi, mengurangi stres kerja, memotivasi melalui interaksi positif, serta mendorong inovasi dan kreativitas dalam menyelesaikan tugas-tugas harian. Penelitian terdahulu yang sejalan dilakukan oleh Gardjito (2014) yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di instansi pemerintah; studi yang dilakukan oleh Tazkiyah (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan secara statistik, penelitian dilakukan oleh Mardiyana, (2024) mengonfirmasi hubungan positif yang kuat, riset lain dilakukan oleh Ramadhan & Wulandari, (2025 menunjukkan pengaruh dominan terhadap performa pegawai, serta Muhtarom et al., (2023) yang membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja PNS di lingkungan pendidikan. Lingkungan kerja juga terbukti berhubungan positif dengan performa individual melalui hasil riset Santoso et al. (2023) serta Sari dan Kusuma (2024) yang melaporkan bahwa pemenuhan fasilitas operasional kantor dan area kerja yang ergonomis mampu meminimalkan hambatan operasional sehingga mendongkrak capaian hasil kerja.

Kompetensi pegawai merujuk pada kombinasi pengetahuan mendalam, keterampilan teknis dan interpersonal, serta sikap kerja yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas secara efektif, efisien, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan organisasi. Kompetensi berhubungan positif dengan kinerja pegawai karena meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap teknologi baru, mempercepat pencapaian target kerja, mengurangi kesalahan operasional, serta memungkinkan pegawai untuk berkontribusi lebih besar dalam pengambilan keputusan strategis. Dukungan penelitian terdahulu meliputi, Pramularso (2018) yang menemukan kompetensi memiliki pengaruh besar dan signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor manufaktur, Mulyani (2019) mengonfirmasi pengaruh positif pada pegawai negeri, studi dilakukan oleh Dewi et al., (2025 menunjukkan pengaruh signifikan secara empiris, penelitian Widyatmojo et al., (2023) membuktikan pengaruh positif dominan, serta Lestariningsih & Widhiastuti, (2024) yang menemukan pengaruh positif signifikan pada kinerja pegawai negeri sipil. Dari sisi kapabilitas individu, studi Santoso et al. (2023) dan Hibaturrahman et al. (2025) sepakat menyimpulkan bahwa penguasaan kompetensi tugas, pengetahuan regulasi, dan keterampilan praktis aparatur bertindak sebagai determinan internal utama yang menjamin ketepatan penuntasan tugas secara akurat pada lembaga sektor publik.

Produktivitas kerja didefinisikan sebagai kemampuan pegawai menghasilkan output kerja secara efisien dibandingkan dengan input yang digunakan, seperti waktu,

tenaga, dan sumber daya. Dalam konteks organisasi, produktivitas tidak hanya menggambarkan banyaknya hasil kerja, tetapi juga efektivitas pegawai dalam memanfaatkan sumber daya agar pekerjaan selesai dengan baik, cepat, dan tepat. Oleh karena itu, produktivitas kerja menjadi variabel intervening karena berperan sebagai mekanisme yang menjelaskan bagaimana *Digital Service Quality*, lingkungan kerja, dan kompetensi dapat memengaruhi kinerja pegawai secara tidak langsung. Secara konseptual, *Digital Service Quality*, lingkungan kerja, dan kompetensi terlebih dahulu memengaruhi cara pegawai bekerja sehari-hari. *Digital Service Quality* yang baik mempermudah proses kerja dan mengurangi hambatan administratif, lingkungan kerja yang kondusif membuat pegawai lebih nyaman dan fokus, sedangkan kompetensi yang tinggi membantu pegawai bekerja lebih efektif dan efisien. Ketiga faktor tersebut akan meningkatkan produktivitas kerja, dan peningkatan produktivitas inilah yang kemudian mendorong peningkatan kinerja pegawai. Dengan demikian, produktivitas kerja menjadi penghubung penting antara faktor-faktor pendukung kerja dan hasil akhir berupa kinerja, penelitian dilakukan oleh Parwati et al., (2024) yang menemukan mediasi parsial produktivitas pada hubungan lingkungan kerja dan kinerja, riset Nurhasana, (2025) mengonfirmasi peran moderasi terkait produktivitas, penelitian lain dilakukan oleh Ramadhan & Wulandari, (2025) menunjukkan pengaruh signifikan melalui peningkatan produktivitas, penelitian Hibaturrahman et al., (2025) yang dimediasi produktivitas secara parsial terhadap kinerja.

Meskipun banyak penelitian menunjukkan pengaruh positif dari variabel-variabel tersebut, terdapat inkonsistensi hasil yang signifikan mengenai besaran total kontribusi dan mekanisme penyaluran pengaruh variabel independen terhadap kinerjanya. Di mana instrumen teknologi berupa *digital service quality* secara parsial terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sebagaimana yang ditemukan dalam studi Biah dkk. (2026). Di samping itu, faktor lingkungan kerja tidak selalu menunjukkan pengaruh dominan yang kuat terhadap performa akhir, seperti yang dilaporkan dalam temuan Indrasari et al. (2023). Lebih lanjut, aspek kompetensi juga dilaporkan gagal memengaruhi kinerja secara langsung dalam penelitian Shinta dan Saefudin (2025), serta produktivitas kerja ditemukan tidak memediasi secara penuh dalam kasus Angga et al. (2024. Gap research ini semakin menekankan urgensi penelitian berjudul "Pengaruh Digital Service Quality, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai melalui Produktivitas Kerja" untuk mengisi kesenjangan inkonsistensi tersebut khususnya di konteks instansi pemerintahan Indonesia, di mana faktor kontekstual seperti budaya birokrasi dan keterbatasan infrastruktur digital sering kali menghasilkan hasil yang beragam. Penelitian ini menjadi krusial untuk memberikan bukti empiris yang konsisten, model teoritis yang lebih kuat, serta rekomendasi praktis bagi manajer SDM dalam mengoptimalkan kinerja pegawai.

Fenomena transformasi birokrasi digital di lingkungan instansi penanaman modal daerah menunjukkan karakteristik pengaruh variabel yang fluktuatif terhadap performa kerja aparatur sipil negara. Urgensi penelitian ini didukung oleh adanya kesenjangan hasil (research gap dari studi-studi terdahulu mengenai determinan kinerja dalam ekosistem digital. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Brebes menunjukkan bahwa

digital service quality dan kompetensi pegawai memiliki andil yang signifikan dalam menstrukturkan kualitas pelayanan publik yang efektif bagi pelaku usaha.

Namun, pada sisi lain, beberapa kajian empiris sektor publik mengindikasikan bahwa implementasi kualitas layanan berbasis elektronik tidak selalu secara otomatis linear dalam memicu lonjakan kinerja individual pegawai, melainkan membutuhkan variabel mediasi yang logis seperti aspek produktivitas ataupun motivasi internal. Ketidakkonsistenan hasil inilah yang memperkuat urgensi dilakukannya penelitian ini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember, guna memverifikasi apakah integrasi digital service quality pada aplikasi JELITA, yang disinergikan dengan kondisi lingkungan kerja dan kompetensi, benar-benar mampu menstimulasi produktivitas kerja yang bermuara pada optimalisasi kinerja pegawai secara berkelanjutan.

Sebagai langkah strategis dalam mendorong stabilitas dan akselerasi penanaman modal daerah, Pemerintah Kabupaten Jember telah menerapkan inovasi teknologi sistem informasi melalui Aplikasi JELITA (Jember Layanan Izin Terpadu). Aplikasi JELITA merupakan platform perizinan dan nonperizinan berbasis elektronik (online) yang dirancang untuk memfasilitasi masyarakat serta pelaku usaha dalam mengurus dokumen perizinan secara mandiri, praktis, dan transparan. Kehadiran platform ini mengubah paradigma pelayanan publik birokrasi dari sistem konvensional-manual menuju ekosistem digital terintegrasi (*end-to-end digital*), yang mencakup fitur pelacakan status berkas secara real-time (*tracking system*). Bagi internal organisasi, implementasi aplikasi JELITA menuntut kesiapan kapasitas teknis pegawai dalam mengoperasikan layanan tanpa kertas (*paperless*) serta mempercepat verifikasi data permohonan investasi secara akurat.

Tabel 1.1 Capaian Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember (2022-2025

No	Tujuan / Sasaran Strategis	Indikator	Kondisi Awal / Baseline - 2021	Capaian Tahun 2025				Tren Realisasi			Target Akhir Renstra (2026)
				Target	Realisasi	%	Kriteria (kode)	Realisasi 2022	Realisasi 2023	Realisasi 2024	
1	2	3	4	5	6	7 = 6/5 *100	8	9	10	11	12
1	Sasaran 1 Meningkatnya Realisasi Investasi	Persentase realisasi pertumbuhan nilai investasi	Data Tidak tersedia	100%	70%	70%	Sedang	503%	-52%	1%	6%
2	Sasaran 2 Meningkatnya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	Jumlah Ijin yang di terbitkan	Data Tidak tersedia	50.000	45.150	90%	Sangat Tinggi	20.685	50.150	60.691	40.000
3	Sasaran 3 Meningkatnya Efektifitas Pencapaian Target Kinerja Perangkat daerah	Persentase Indikator Program yang tercapai	Data Tidak tersedia	100%	97,37%	97,37%	Sangat Tinggi	-	50%	90%	100%

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Jember (2025

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Jember merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam meningkatkan realisasi investasi, memperluas pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta mendorong efektivitas pencapaian target kinerja perangkat daerah. Berdasarkan tabel yang dilampirkan, capaian kinerja pada tahun 2025 menunjukkan

bahwa sasaran meningkatnya realisasi investasi masih berada pada kategori sedang, dengan realisasi 70% dari target 100%, sementara tren pertumbuhan realisasi sebelumnya juga masih berfluktuasi, yakni 503% pada 2022, -52% pada 2023, dan 1% pada 2024. Adapun sasaran meningkatnya pelayanan perizinan dan nonperizinan menunjukkan capaian yang lebih baik, dengan jumlah izin yang diterbitkan mencapai 45.150 atau 90% dari target 50.000, serta tren yang terus meningkat dari 20.685 pada 2022 menjadi 50.150 pada 2023 dan 60.691 pada 2024. Sementara itu, sasaran meningkatnya efektivitas pencapaian target kinerja perangkat daerah juga menunjukkan hasil yang sangat tinggi, dengan realisasi 97,37% dari target 100% dan tren peningkatan dari 50% pada 2023 menjadi 90% pada 2024. Meskipun demikian, kondisi tersebut tetap memperlihatkan bahwa capaian pada aspek investasi belum sepenuhnya stabil, sehingga penelitian ini relevan untuk menelaah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, khususnya *digital service quality*, lingkungan kerja, dan kompetensi melalui produktivitas kerja sebagai variabel intervening.

Ketidakstabilan capaian investasi ini sejalan dengan adanya inkonsistensi hasil (*research gap*) yang dilaporkan oleh kelompok peneliti terdahulu. Tantangan akademis pertama ditunjukkan oleh Utomo, Purnami, dan Winarni (2024) serta Putri, Cindiyasari, dan Muhammad (2026) yang menemukan hasil berbeda, di mana implementasi kualitas layanan digital dan digitalisasi pelayanan birokrasi secara parsial terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap performa aparatur akibat kendala adaptasi pengguna (*user resistance*) serta kualitas sistem yang tidak stabil.

Kesenjangan hasil riset ini juga diperluas pada aspek atmosfer kerja melalui temuan Nugroho dan Wahjoedi (2023) serta Arifiyanto, Kuswandi, dan Rahayu (2024) yang memaparkan bahwa kondisi lingkungan fisik maupun non-fisik kantor adakalanya gagal memberikan dampak signifikan terhadap performa akhir pegawai apabila institusi mengabaikan pengelolaan faktor stres, keselamatan kerja (K3), atau membebankan volume kerja (*workload*) secara ekstrem. Lebih lanjut, aspek kapabilitas individu juga dilaporkan tidak selalu linear dalam memengaruhi performa secara langsung, sebagaimana yang dilaporkan oleh Lumantow, Pio, dan Tampi (2026) serta Muna, Zafar, dan Ramdan (2026) yang menyimpulkan bahwa kepemilikan kompetensi internal bersifat pasif dan tidak otomatis menghasilkan *output* superior tanpa adanya stimulus eksternal berupa motivasi intrinsik dan ruang bertindak yang memadai bagi pegawai.

Adanya pertentangan hasil di atas (*research gap*) memunculkan urgensi ilmiah untuk menguji kembali model kausalitas tersebut dengan menempatkan produktivitas kerja sebagai variabel *intervening* (mediasi. Penempatan rute mediasi ini diperkuat oleh argumen Hibaturrahman et al. (2025) serta Jarjuni dan Perkasa (2026) yang menegaskan bahwa faktor eksternal organisasi berupa kualitas sistem digital aplikasi JELITA, kenyamanan lingkungan kerja, maupun kompetensi individu tidak dapat serta-merta langsung melompat mengubah skor performa formal pegawai, melainkan harus terlebih dahulu diuji kemampuannya dalam menstimulasi efisiensi waktu kerja efektif, penghematan sumber daya operasional, dan pengoptimalan rasio *output-input* pelayanan aparatur harian. Selain itu, kajian dari Lianasari dan Ahmadi (2022) serta Ratnasari, Ruliana, dan Irwan (2025) juga mendukung bahwa percepatan durasi pengerjaan tugas administratif birokrasi modern sangat didikte oleh bagaimana variabel input tersebut

mampu merubah ritme kerja menjadi lebih produktif. Berangkat dari kesenjangan teoritis dan fenomena fluktuasi investasi tersebut, penelitian ini krusial untuk dilaksanakan guna memberikan bukti empiris baru yang konsisten, memperkuat keunggulan struktural *Job Performance Theory* dalam ekosistem birokrasi modern, serta memberikan rekomendasi praktis berbasis data bagi manajemen DPMPTSP Kabupaten Jember dalam mengoptimalkan produktivitas dan kinerja pegawainya secara berkelanjutan.

Penelitian ini diharapkan memberikan implikasi teoritis yang kuat dengan memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia melalui pengujian model mediasi produktivitas kerja dalam hubungan antara *Digital service quality*, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai. Pemilihan *Job Performance Theory* dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya menjelaskan kinerja sebagai hasil interaksi antara faktor kemampuan (kompetensi, motivasi, serta kondisi lingkungan kerja). *Job Performance Theory* memungkinkan integrasi variabel *Digital service quality* sebagai bagian dari konteks kerja modern yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai, sehingga lebih relevan dalam menjelaskan fenomena kinerja di era digitalisasi sektor publik. Penggunaan teori ini juga memberikan keunggulan dalam menjelaskan peran produktivitas kerja sebagai mekanisme mediasi yang menghubungkan faktor-faktor input (*Digital service quality*), lingkungan kerja, dan kompetensi dengan output berupa kinerja pegawai, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menggunakan hubungan langsung tanpa mempertimbangkan proses internal dalam peningkatan kinerja. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan *Job Performance Theory* khususnya pada konteks organisasi sektor publik di Indonesia yang sedang mengalami transformasi digital. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pemangku kebijakan di DPMPTSP Kabupaten Jember untuk mereformasi sistem *Digital service quality* melalui peningkatan platform digital, memperbaiki lingkungan kerja dengan penyediaan fasilitas yang ergonomis, serta mengembangkan kompetensi pegawai melalui program pelatihan berbasis kebutuhan, sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Secara lebih luas, penelitian mengenai pengaruh *Digital service quality*, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan produktivitas kerja sebagai variabel intervening ini juga mendukung agenda reformasi birokrasi nasional menuju pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *digital service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember ?
3. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember ?

4. Apakah *digital service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember ?
5. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember ?
6. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember ?
7. Apakah produktivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Jember ?
8. Apakah *digital service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember ?
9. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember ?
10. Apakah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *digital service quality* terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember.
2. Untuk menguji dan menganlisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *digital service quality* terhadap produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh produktivitas kerja terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Jember.
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *digital service quality* terhadap kinerja pegawai melalui produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember.
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember.
10. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui produktivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Jember.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam pengujian model mediasi produktivitas kerja sebagai variabel intervening yang menghubungkan *Digital*

service quality (DSQ, lingkungan kerja, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintahan daerah. Hasil penelitian dapat memperkuat teori *organizational behavior* dengan menyediakan bukti empiris tentang dinamika variabel-variabel tersebut di konteks Indonesia, sehingga mengisi kesenjangan inkonsistensi hasil penelitian terdahulu dan menjadi referensi bagi studi lanjutan di sektor publik. Selain itu, penelitian ini mendukung pengembangan kerangka konseptual reformasi birokrasi digital dengan mengintegrasikan aspek teknologi layanan, faktor lingkungan, dan pengembangan SDM.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi panduan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kabupaten Jember dalam mengoptimalkan DSQ melalui peningkatan platform digital, perbaikan lingkungan kerja fisik dan non-fisik, serta program pelatihan kompetensi pegawai untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja secara keseluruhan. Manajemen dinas dapat memanfaatkan rekomendasi ini untuk mengurangi keterlambatan layanan. Selain itu, temuan penelitian bermanfaat bagi pemangku kebijakan daerah dan nasional dalam merancang strategi reformasi birokrasi yang berbasis data, mendukung visi pelayanan publik yang efisien dan responsif.