

LAPORAN PENELITIAN

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI
KEMAMPUAN KERJA DAN PENERAPAN E-GOVERNMENT
DENGAN PERILAKU INOVATIF SEBAGAI MEDIASI (STUDI
PADA KARYAWAN OPERASIONAL PT. JASA MARGA
PERSERO TBK)**

Oleh :

Dr. Gita Sugiarti, SE, MSi



**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

1	Penelitian	
a	Judul penelitian	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kemampuan Kerja dan Penerapan E-Government dengan Perilaku Inovatif Sebagai Mediasi (Studi Pada Karyawan Operasional PT. Jasa Marga Persero Tbk)
b	Bidang ilmu	
c	Kategori penelitian	
2	Ketua peneliti	
a	Nama lengkap	Dr. Gita Sugiarti, SE, MSi
b	Jenis kelamin	Perempuan
c	NRP/NIDN	111361/ 0612096502
d	Pangkat / Golongan	
e	Jabatan Fungsional	
f	Program studi/Fakultas	Akuntansi / Ekonomika dan Bisnis
3	Anggota peneliti I	(bila Penelitian kelompok)
a	Nama Lengkap	
b	Program studi/Fakultas	-
4	Anggota peneliti II	
a	Nama Lengkap	
b	Program studi/Fakultas	(bila Penelitian kelompok)
5	Lokasi penelitian	
6	Institusi mitra	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
7	Jangka Waktu penelitian	-
8	Biaya yang digunakan	
a	Sumber dari UNTAG semarang	Rp. 5.000.000.,
b	Sumber lain	-
	Jumlah	Rp. 5.000.000.,

Semarang, 18 Desember 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dra. Nurchariyati, SE, MM, Akt.CA
NIDN: 0626046503



Ketua Peneliti



Dr. Gita Sugiarti, SE, MSi
NIDN: 0612096502

Mengetahui/Mengesahkan
Ketua Lembaga Penelitian



Dr. Honorata Ratnawati Dwi Putranti, SE.,MM
NIDN: 0611016601



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
Abstrak.....	iii
Pendahuluan.....	1
Metode penelitian.....	5
Hasil dan pembahasan penelitian.....	6
Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Komposit	6
R-Kuadrat	7
f-Persegi	8
Tes Intervensi	8
Kesimpulan	11
Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Masa Depan.....	11
Referensi	Error! Bookmark not defined.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemampuan kerja dan penerapan e-government terhadap kualitas pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung melalui perilaku inovatif pada staf operasional PT. Marga Services. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi operasional Jasa Marga di pulau Jawa. Besar sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode proporsional random sampling. Sumber data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Square. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, penerapan e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dan perilaku inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku inovatif, dan penerapan e-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku inovatif. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa variabel perilaku inovatif dapat memediasi pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik, dan perilaku inovatif dapat memediasi pengaruh penerapan e-government terhadap perilaku inovatif.

Kata Kunci. kemampuan kerja, penerapan e-government, perilaku inovatif, dan kualitas layanan publik.

Abstract

This research aims to analyze the influence of work ability and the application of e-government on the quality of public services both directly and indirectly through innovative behavior in PT operational staff. Marga Services. The population in this study was all employees of Jasa Marga's operational division on the island of Java. The sample size used was 100 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 technique used is Partial Least Square. The results of the research analysis show that work ability has a positive and significant effect on the quality of public services, the application of e-government has a positive and significant effect on the quality of public services, and innovative behavior has a positive and significant effect on the quality of public services. Work ability has a positive and significant effect on innovative behavior, and the application of e-government has a positive and significant effect on innovative behavior. The results of the mediation test show that innovative behavior variables can mediate the influence of work ability on the quality of public services, and innovative behavior can mediate the influence of e-government implementation on innovative behavior.

Keywords. work ability, implementation of e-government, innovative behavior, and quality of public services.