

Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Melalui Sistem Informasi Garut Satu Data Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Diskominfo Kabupaten Garut)

Jamiat Romdoni^{1*}, Gugun Geusan Akbar¹, Aceng Ulumudin¹

1. Universitas Garut, Garut, Jawa Barat, Indonesia

*Correspondence author: jamiatromdoni087@uniga.ac.id

Abstract. *The effectiveness of public services in the era of digital bureaucracy requires the simultaneous readiness of human resource capacity and the reliability of technological instruments. However, the implementation of data governance integration through the Garut One Data Information System at the Communication and Informatics Service (Diskominfo) of Garut Regency has not been fully optimal in boosting service performance in the field. This study aims to comprehensively analyze the influence of employee competency on public service effectiveness through the Garut One Data Information System as a mediating variable. This quantitative study used a descriptive-verification design with a total sampling technique of 53 officials at Diskominfo Garut Regency. Primary data collection was conducted using a closed questionnaire instrument and analyzed using Variance-Based Structural Equation Modeling (VB-SEM) with the help of SmartPLS software. The structural testing results revealed a theoretical anomaly in the form of a full mediation phenomenon. Partially, employee competency was proven to have no significant direct effect on public service effectiveness. However, employee competency has a highly significant positive effect on the implementation of the information system, which in turn strongly boosts public service effectiveness. The conclusion of this study confirms that the high internal capacity of the apparatus is latent and will only manifest into excellent service when actualized through the reliability of digital platforms. The practical implication of these findings recommends the need for policy integration that synergizes the strengthening of employee data literacy with the simultaneous maintenance of information systems.*

Keyword: *Employee competency; public service effectiveness; information system; full mediation; e-government*

How to Cite:

Romdoni, J., Akbar, G. G., & Ulumudin, A. (2026). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Melalui Sistem Informasi Garut Satu Data Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Diskominfo Kabupaten Garut). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 101-110. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.11.1.2026.101-110>

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan mendasar dalam administrasi publik, menggeser paradigma dari sekadar kepatuhan pada prosedur administratif formal menuju penciptaan nilai publik yang menuntut kecepatan, akurasi, dan keterpaduan data lintas sektor. Transformasi digital di sektor publik bukan semata-mata proses memindahkan layanan manual ke dalam platform elektronik, melainkan wujud pembaruan organisasi secara menyeluruh yang menyentuh struktur kerja, budaya birokrasi, dan kapasitas aparatur (Mergel et al., 2019; Tangi et al., 2021). Dalam era pemerintahan digital, efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada sinergi antara keandalan sistem informasi dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang

mengelolanya. Sistem informasi tidak dapat beroperasi secara mandiri dan teknis semata; keberhasilannya ditentukan oleh pemahaman sosio-teknis pegawai dalam mengoperasikan, memperbarui, memvalidasi, dan menafsirkan data demi pengambilan keputusan yang responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Cordella et al., 2024).

Secara teoritis, interaksi antara kapasitas individu dan instrumen teknologi menentukan hasil kinerja organisasi. Kompetensi pegawai, yang diuraikan oleh Spencer & Spencer (2008) melalui dimensi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitudes*), merupakan pilar penggerak utama dalam setiap aktivitas pelayanan. Di sisi lain, keandalan instrumen teknologi diukur menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & McLean, 2003) yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Menurut Wang & Liao (2008) serta Rahmatullah et al. (2025), pemenuhan ketiga aspek kualitas ini dalam sistem *e-government* secara langsung menentukan kepuasan pengguna dan keberlanjutan pemakaian sistem. Ketika kapasitas aparatur yang andal bersinergi dengan sistem informasi yang berkualitas, organisasi publik akan mampu menyelenggarakan pelayanan yang efektif—yaitu pelayanan yang tepat sasaran, berkualitas, responsif, serta memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya.

Namun, pada realitasnya, upaya mewujudkan pelayanan digital yang efektif masih menghadapi berbagai hambatan di tingkat pemerintah daerah. Sebagai dinas pengampu koordinasi data, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut mengimplementasikan Sistem Informasi Garut Satu Data sebagai portal terintegrasi untuk menyediakan data sektoral daerah yang andal dan terpadu. Meskipun platform ini memiliki posisi strategis, efektivitas pelayanannya di lapangan belum optimal. Hasil mini survei awal terhadap pengguna menunjukkan bahwa 50% responden memberikan penilaian pada kategori buruk terkait aspek kemudahan akses, kecepatan sistem, dan tampilan antarmuka (*user interface*). Di sisi lain, dari aspek SDM internal, kendati mayoritas pegawai Diskominfo berpendidikan tinggi (S1 dan S2), tingkat pendidikan formal ini belum menjamin kesiapan kompetensi digital spesifik di lapangan. Pengelolaan data sektoral menuntut keahlian teknis yang kompleks seperti validasi data, pemahaman alur interoperabilitas, dan manajemen *dashboard*. Tanpa kapasitas literasi data yang memadai, instansi berisiko mengalami fenomena *decoupling*, di mana teknologi modern telah tersedia namun terpisah dari operasi nyata organisasi sehingga gagal mengubah kinerja layanan secara konkret (Crusoe et al., 2024).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan dalam diskursus transformasi digital birokrasi. Mayoritas literatur terdahulu umumnya menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik secara langsung, atau mengevaluasi keberhasilan sistem informasi semata-mata dari sudut kepuasan pengguna secara terpisah (Alruwaie et al., 2020; Li & Shang, 2020; Zhu et al., 2024). Masih sangat terbatas kajian empiris yang secara spesifik menempatkan platform sistem informasi data daerah terintegrasi sebagai variabel mediasi antara kapasitas SDM internal dan efektivitas pelayanan publik. Padahal, di era digital, kompetensi aparatur bersifat *necessary but not sufficient* (diperlukan, tetapi tidak cukup jika berdiri sendiri); kapasitas kognitif, teknis, dan etika kerja mereka tidak akan tersalurkan secara optimal tanpa difasilitasi oleh instrumen teknologi yang andal. Dalam konteks ini, sistem informasi berfungsi sebagai "ruang aktualisasi" di mana potensi laten pegawai disalurkan untuk mempercepat alur pelayanan secara terukur.

Merespons urgensi dan celah keilmuan tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada penggabungan integratif antara teori kompetensi Spencer dan Spencer, model kesuksesan sistem

informasi DeLone dan McLean, serta konsep efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas pelayanan publik melalui Sistem Informasi Garut Satu Data sebagai variabel mediasi pada Diskominfo Kabupaten Garut. Pendekatan integratif ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris sekaligus landasan kebijakan bagi pemerintah daerah bahwa strategi peningkatan pelayanan publik digital harus dilakukan secara simultan, dengan menghubungkan kesiapan kapasitas manusia (*brainware*) dan keandalan sistem teknologi (*software/hardware*) secara bersamaan.

2. Konsep

Transformasi digital di sektor publik tidak dapat direduksi sekadar sebagai proses komputerisasi atau pemindahan layanan manual ke dalam platform elektronik. Berbagai literatur utama menegaskan bahwa transformasi digital adalah sebuah perubahan strategis yang menyeluruh pada proses kerja, budaya, struktur organisasi, dan cara pemerintah menciptakan nilai publik. Dalam paradigma administrasi publik modern, teknologi informasi berkedudukan sebagai *enabler* (fasilitator) yang nilainya baru akan terwujud nyata apabila dirancang selaras dengan kebutuhan pengguna, didukung oleh kapasitas aparatur yang memadai, dan terintegrasi dengan tata kelola organisasi yang jelas. Pada titik inilah, efektivitas pelayanan publik tidak lagi hanya diukur dari kepatuhan pada prosedur administratif formal, melainkan dari tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, ketepatan sasaran, kecepatan proses, dan penciptaan manfaat riil bagi masyarakat luas.

Untuk mencapai efektivitas pelayanan tersebut, kualitas sumber daya manusia merupakan prasyarat mutlak. Secara klasik, teori kompetensi dari Spencer & Spencer (2008) mendefinisikan kompetensi pegawai melalui tiga dimensi utama: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitudes*) yang berhubungan dengan kinerja superior. Namun, di era birokrasi digital, dimensi kompetensi ini mengalami diskursus perluasan makna. Kajian dari van Laar et al. (2017) dan Cordella et al. (2024) mempertegas bahwa keterampilan digital aparatur di abad ke-21 tidak hanya menuntut kemampuan teknis klerikal, melainkan merupakan kapasitas "sosio-teknis". Aparatur dituntut untuk mampu mengkorelasikan fungsionalitas teknologi dengan proses organisasi, memiliki literasi data, serta menguasai komunikasi kolaboratif guna menciptakan pelayanan publik yang bernilai.

Sebagai jembatan antara kompetensi manusia dan efektivitas keluaran, infrastruktur digital perlu dievaluasi keandalannya. Penelitian ini berpijak pada Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information Systems Success Model*) yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), yang mengevaluasi keberhasilan sistem melalui tiga pilar: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Penelitian terdahulu dari Wang & Liao (2008) serta Li & Shang (2023) telah memvalidasi bahwa pemenuhan ketiga dimensi kualitas ini dalam *e-government* secara langsung mendorong intensi penggunaan yang berkelanjutan dan kepuasan pengguna. Sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis (1989), ketika sebuah platform (seperti Sistem Informasi Garut Satu Data) dipersepsikan mudah dan berguna, pegawai yang kompeten akan lebih terdorong untuk menjadikannya bagian dari rutinitas pelayanan harian, sehingga menciptakan ekosistem pertukaran data yang akurat dan terpercaya.

Meskipun telah banyak literatur yang mengeksplorasi isu ini, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang cukup signifikan. Tinjauan terhadap penelitian terdahulu menunjukkan bahwa

mayoritas studi sering kali mengkaji operasional pelayanan digital secara parsial baik itu hanya mengukur pengaruh kompetensi individu terhadap kinerja instansi, atau hanya mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dari perspektif warga (*citizens*) sebagai pengguna eksternal. Masih sangat terbatas studi empiris yang secara spesifik menempatkan platform sistem integrasi data daerah sebagai variabel mediasi, serta menjadikan aparatur sebagai aktor internal pengelola layanan. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengintegrasikan manajemen kompetensi, kesuksesan sistem informasi, dan efektivitas pelayanan ke dalam satu model kausalitas yang utuh.

Berdasarkan sintesis teori dan celah penelitian tersebut, kerangka konseptual penelitian ini dibangun atas argumen bahwa kapasitas aparatur yang tinggi bersifat laten atau berwujud *necessary but not sufficient* (diperlukan, tetapi tidak cukup jika berdiri sendiri). Kompetensi pegawai yang meliputi aspek kognitif, teknis, dan etika kerja tidak dapat serta-merta mendongkrak efektivitas pelayanan secara langsung tanpa adanya fasilitas instrumen. Sistem Informasi Garut Satu Data di sini berfungsi sebagai "ruang aktualisasi". Alur pemikiran ini bermuara pada rumusan hipotesis utama penelitian: bahwa kompetensi pegawai diperkirakan tidak hanya memengaruhi pelayanan secara langsung, namun pengaruh tersebut akan terwujud secara optimal jika dimediasi secara positif dan signifikan melalui kualitas pemanfaatan Sistem Informasi Garut Satu Data.

3. Metode

Pemilihan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk menguji teori secara objektif melalui pengukuran variabel-variabel penelitian yang dinyatakan dalam bentuk angka. Dalam tradisi administrasi publik modern, pendekatan kuantitatif sangat relevan digunakan ketika peneliti bertujuan untuk memperoleh generalisasi empiris berbasis data numerik. Melalui pendekatan ini, dimensi dan indikator dari setiap konstruk laten yaitu Kompetensi Pegawai, Sistem Informasi Garut Satu Data, dan Efektivitas Pelayanan Publik dapat ditransformasikan menjadi butir pernyataan terstruktur yang diberi skor secara sistematis. Penilaian numerik tersebut kemudian diolah secara statistik guna menganalisis kecenderungan jawaban responden, mengukur kekuatan hubungan, serta membuktikan pengaruh langsung maupun tidak langsung (mediasi) antarvariabel dalam model. Hal ini sejalan dengan penegasan Creswell & Creswell (2022) bahwa pendekatan kuantitatif sangat tepat diaplikasikan untuk menguji teori-teori tertentu melalui pengukuran variabel, analisis data angka, dan penerapan prosedur statistik, sehingga penarikan kesimpulan penelitian memiliki dasar empiris yang kuat serta terhindar dari penilaian yang bersifat spekulatif.

Pilihan metodologis ini juga didukung oleh karakteristik populasi penelitian yang jelas dan homogen, yakni para pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut. Seluruh responden diberikan instrumen pengukuran kuesioner yang sama sehingga diperoleh keseragaman struktur data. Struktur data yang seragam dan konsisten ini sangat penting untuk mendukung kelayakan analisis statistik, terutama dalam mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) menggunakan metode persamaan struktural.

Meskipun ukuran sampel dalam penelitian ini relatif terbatas, yaitu sebanyak 53 pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut yang diperoleh melalui teknik sensus atau *total sampling*, jumlah tersebut dinilai aman, valid, dan sangat layak untuk dianalisis menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Dalam tradisi

pemodelan persamaan struktural, pendekatan PLS-SEM memiliki keunggulan metodologis yang signifikan dibandingkan dengan pendekatan berbasis kovarians (CB-SEM) ketika dihadapkan pada keterbatasan ukuran sampel. Hair et al. (2021) menjelaskan bahwa PLS-SEM memiliki tingkat fleksibilitas yang jauh lebih tinggi dibandingkan CB-SEM, khususnya dalam menangani model prediktif dan estimasi parameter pada penelitian dengan ukuran sampel yang terbatas.

Penggunaan jumlah sampel yang relatif kecil ini tetap menghasilkan estimasi yang andal dan kuat (*robust*) karena model penelitian struktural yang diajukan tidak terlalu kompleks serta indikator-indikator pengukurnya telah disusun secara proporsional. Keandalan analisis ini juga ditunjang oleh karakteristik dasar PLS-SEM yang tidak mensyaratkan asumsi distribusi data yang berdistribusi normal secara ketat. Dengan demikian, pendekatan ini sangat efektif untuk diaplikasikan pada populasi organisasi sektor publik yang spesifik dan berukuran kecil hingga sedang tanpa mengorbankan kekuatan statistik (*statistical power*) dari pengujian model. Sifat metodologis ini diperkuat oleh Wiyono (2011) yang menegaskan bahwa PLS-SEM merupakan alat analisis yang sangat andal untuk menguji hubungan kausalitas yang kompleks antarvariabel laten dan indikatornya secara simultan sekaligus memperhitungkan kesalahan pengukuran, meskipun diterapkan pada ukuran sampel yang relatif terbatas. Oleh karena itu, penggunaan data dari 53 responden dalam penelitian ini sepenuhnya memenuhi kriteria kelayakan ilmiah untuk menarik kesimpulan yang valid, objektif, dan bebas dari bias estimasi.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini mengandalkan instrumen kuesioner terstruktur dengan format tertutup. Kuesioner ini dirancang sebagai alat pengumpul data yang berfungsi untuk mengungkap data aktual mengenai persoalan di lapangan sekaligus menjembatani batas konseptual teoretis dengan kenyataan empiris. Format kuesioner tertutup dipilih agar responden dapat memberikan jawaban secara praktis dengan cara memilih salah satu dari alternatif jawaban yang telah disediakan. Pengukuran sikap dan persepsi responden menggunakan skala ordinal dengan tipe skala pengukuran perbedaan semantik (*semantic differential*). Tipe skala ini menyajikan interval nilai dari gradasi yang bersifat sangat positif hingga tingkat negatif, atau dari gradasi sangat benar sampai sangat salah.

Untuk memfasilitasi analisis kuantitatif secara statistik, setiap alternatif jawaban diberi bobot nilai (skor) numerik dari rentang 1 sampai 5. Gradasi penilaian ekstrim sangat positif (Sangat Setuju) diberi skor tertinggi yaitu 5, sedangkan ekstrim sangat negatif (Sangat Tidak Setuju) diberi skor terendah yaitu 1. Penentuan bobot penilaian skor pada alternatif jawaban kuesioner ini dirinci secara sistematis sebagai berikut: skor 5 untuk pilihan Sangat Setuju (SS), skor 4 untuk Setuju (S), skor 3 untuk Ragu-Ragu (R), skor 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan skor 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Standardisasi instrumen dan sistem penilaian pembobotan skor ini sepenuhnya mengacu pada metode pengukuran tepercaya dari Sugiyono (2023).

Teknik Analisis Data kuantitatif yang terkumpul dianalisis dalam dua tahapan. Pertama, analisis statistik deskriptif yang memproses nilai kumulatif dan rentang persentase untuk menentukan kategori kelayakan tanggapan dari kriteria "Sangat Tidak Baik" hingga "Sangat Baik". Kedua, analisis verifikatif (uji hipotesis) menggunakan pendekatan *Variance-Based Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS. Prosedur PLS-SEM mencakup evaluasi instrumen pengukuran (*Outer Model*) guna menilai validitas konvergen (*Loading Factor* > 0,70 dan *AVE* > 0,50), validitas diskriminan, serta konsistensi reliabilitas internal instrumen (*Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,70). Evaluasi selanjutnya adalah pengujian model struktural (*Inner Model*) untuk melihat kekuatan prediksi (*Adjusted*) dan tingkat signifikansi

hubungan hipotesis (*path coefficient*) melalui teknik *bootstrapping*, di mana hipotesis diterima apabila skor *t-statistics* melampaui 1,96 pada taraf signifikansi (*alpha*) 5%.

Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian ini dilaksanakan secara terpusat di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut. Keseluruhan rangkaian kegiatan penelitian—mulai dari penyusunan masalah, perumusan usulan, penyebaran instrumen, analisis data, hingga sidang dan publikasi tesis dilaksanakan secara bertahap dalam kurun waktu sembilan bulan, terhitung dari November 2025 hingga Juli 2026.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 53 responden aparatur di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Garut, analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel utama penelitian secara kumulatif berada pada kategori "Sangat Baik". Kompetensi Pegawai mencapai persentase 86,62%, kualitas Sistem Informasi Garut Satu Data mencapai 85,20%, dan Efektivitas Pelayanan Publik berada di angka 85,11%. Meskipun profil demografis aparatur didominasi oleh kelompok berpendidikan tinggi (Sarjana dan Magister), evaluasi indikator parsial mengungkap adanya celah teknis operasional. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem informasi spesifik dan stabilitas sistem dari gangguan (*error*) masih menjadi indikator dengan capaian terendah di kategorinya masing-masing. Temuan deskriptif ini mengindikasikan bahwa kapasitas pendidikan formal yang tinggi perlu disinkronkan lebih lanjut dengan literasi digital yang aplikatif.

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk memastikan instrumen valid dan reliabel. Setelah melakukan penyederhanaan model dengan mengeliminasi beberapa indikator yang tidak memenuhi kriteria validitas minimum, hasil akhir uji validitas konvergen dan reliabilitas disajikan pada Tabel 1:

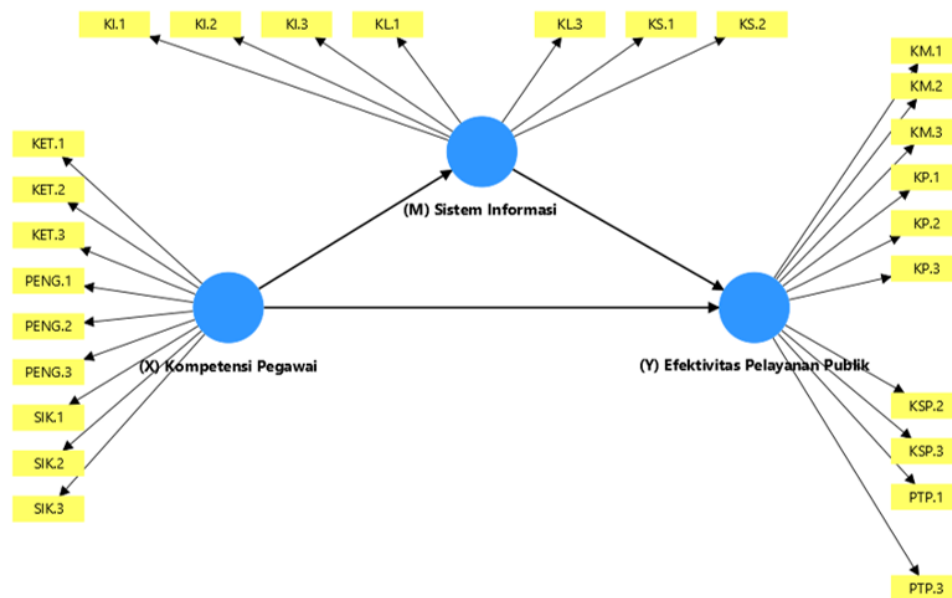
Table 1. Model Struktural SEM-PLS (Hasil Akhir)

Variabel Utama	Rentang Loading Factor	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)	Keterangan
Kompetensi Pegawai (X)	0,766–0,900	0,679	0,941	0,945	Valid & Reliabel
Sistem Informasi (M)	0,744–0,867	0,682	0,922	0,933	Valid & Reliabel
Efektivitas Pelayanan (Y)	0,753–0,906	0,711	0,954	0,959	Valid & Reliabel

Sumber: Peneliti (2026)

Tabel 1 menunjukan instrumen penelitian memenuhi syarat validitas dan reliabilitas secara ketat ($AVE > 0,50$ dan $Composite Reliability > 0,70$), pengujian kelayakan model struktural (*inner model*) menghasilkan indeks *Goodness of Fit* (GoF) sebesar 0,559 yang masuk dalam klasifikasi *Large GoF* (kesesuaian besar). Model ini juga memiliki kekuatan prediksi moderat dengan *R Square Adjusted* sebesar 48,1% terhadap efektivitas pelayanan publik.

Alur kausalitas antarvariabel yang telah divalidasi divisualisasikan melalui model struktural SEM-PLS pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Model Struktural SEM-PLS (Hasil Akhir)

Sumber: Peneliti (2026)

Pada tahap pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping* SEM-PLS, penelitian ini mengungkap sebuah anomali teoretis yang sangat penting. Ringkasan hasil pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dapat dilihat pada Tabel 2:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Jalur Hubungan (Path)	T-Statistic	P-Value	Keputusan
Sub 1	Kompetensi Pegawai → Efektivitas Pelayanan Publik	0,435	0,664	Ditolak
Sub 2	Kompetensi Pegawai → Sistem Informasi	9,667	0,000	Diterima
Sub 3	Sistem Informasi → Efektivitas Pelayanan Publik	4,057	0,000	Diterima
Utama	Kompetensi Pegawai → Sistem Informasi → Efektivitas Pelayanan	3,439	0,001	Diterima

Sumber: Peneliti (2026)

Pengujian pengaruh langsung menunjukkan bahwa Kompetensi Pegawai ternyata tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Pelayanan Publik ($T\text{-Statistic} = 0,435$; $P\text{-Value} = 0,664$). Namun sebaliknya, Kompetensi Pegawai terbukti memiliki pengaruh positif dan sangat kuat terhadap penerapan Sistem Informasi Garut Satu Data ($T\text{-Statistic} = 9,667$; $P\text{-Value} = 0,000$). Selanjutnya, Sistem Informasi tersebut terbukti berpengaruh kuat secara langsung terhadap Efektivitas Pelayanan Publik ($T\text{-Statistic} = 4,057$; $P\text{-Value} = 0,000$). Konstelasi statistik ini mengonfirmasi penerimaan hipotesis utama, di mana Sistem Informasi Garut Satu Data terbukti mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan ($T\text{-Statistic} = 3,439$; $P\text{-Value} = 0,001$).

Temuan ini membuktikan terjadinya fenomena Mediasi Sempurna (*Full Mediation*). Secara interpretatif, hal ini bermakna bahwa tingginya kapasitas internal pegawai—baik dari segi pengetahuan regulasi, keterampilan teknis, maupun sikap disiplin tidak akan serta-merta berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan publik di era digital jika mereka masih terjebak dalam birokrasi manual. Kompetensi individu aparatur terbukti mengalami "hambatan saluran" (*channeling bottleneck*); potensi kognitif dan teknis mereka baru akan terwujud menjadi kinerja

layanan yang prima apabila disalurkan dan diaktualisasikan melalui infrastruktur platform digital yang andal.

Hasil penelitian ini sejalan dan memberikan dukungan empiris yang kuat terhadap berbagai literatur terdahulu. Temuan mengenai mediasi sempurna memvalidasi argumen Mergel et al. (2019) dan Tangi et al. (2021) bahwa esensi transformasi digital pemerintahan bukan sekadar pada perekrutan SDM unggul, melainkan adaptasi sistemis di mana teknologi berinteraksi mutlak dengan organisasi. Penelitian ini juga menguatkan teori keterampilan abad 21 dari van Laar et al. (2017) dan Cordella et al. (2024), yang menyatakan bahwa di sektor publik, kompetensi harus dipandang sebagai kapasitas sosio-teknis. Artinya, keterampilan administratif harus berfusi dengan kelancaran pengoperasian sistem (*Sistem Informasi Garut Satu Data*) untuk dapat mendatangkan nilai publik (*public value*). Lebih lanjut, diterimanya hipotesis pengaruh sistem terhadap layanan memvalidasi *Information Systems Success Model* dari DeLone dan McLean, di mana kualitas sistem, informasi, dan layanan terbukti berbanding lurus dengan kepuasan serta efektivitas pelayanan secara menyeluruh, selaras dengan studi Wang & Liao (2008) dan Abdulkareem & Ramli (2021).

Secara implikatif, temuan ini memberikan sumbangsih teoritis bahwa dalam arsitektur *e-government*, kompetensi aparatur bergeser posisinya menjadi *necessary but not sufficient* (diperlukan, tetapi tidak akan cukup apabila berdiri sendiri) tanpa adanya kehadiran teknologi mediator. Sementara itu, implikasi praktis yang dihasilkan memberikan arahan tegas bagi manajemen pemerintahan daerah. Diskominfo Kabupaten Garut direkomendasikan untuk tidak lagi melakukan pengembangan SDM (pelatihan) dan pengembangan IT (*maintenance server*, pembaruan *dashboard*) secara terpisah. Kapasitas "*brainware*" (literasi data aparatur) dan keandalan "*software/hardware*" (*Sistem Garut Satu Data*) harus dibangun secara simultan dan terintegrasi, karena sistem informasi inilah instrumen katalisator satu-satunya yang mampu mengubah potensi individu menjadi efektivitas birokrasi yang nyata, transparan, dan akuntabel.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi pegawai terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, namun pengaruh tersebut beroperasi melalui mekanisme mediasi penuh (*full mediation*) dari Sistem Informasi Garut Satu Data. Kapasitas internal aparatur—yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap—tidak secara langsung mendongkrak efektivitas pelayanan tanpa diaktualisasikan melalui infrastruktur teknologi yang andal. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis sekaligus kebaruan empiris yang menegaskan bahwa di era birokrasi digital, kompetensi sumber daya manusia bergeser posisinya menjadi faktor esensial yang "diperlukan namun tidak cukup berdiri sendiri" (*necessary but not sufficient*). Teknologi bukan sekadar alat bantu operasional, melainkan katalisator mutlak yang menerjemahkan potensi individu menjadi efektivitas organisasi yang terukur dan nyata.

Secara praktis dan kebijakan, temuan ini mengimplikasikan perlunya pergeseran paradigma manajerial di lingkungan Diskominfo Kabupaten Garut. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak lagi relevan dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui integrasi simultan antara pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan pemeliharaan teknologi. Kebijakan institusi harus diarahkan pada internalisasi budaya kerja berbasis data (*data-driven culture*), peningkatan literasi digital aparatur secara terarah, dan penguatan kualitas platform seperti perluasan fitur

bantuan interaktif (*helpdesk*) serta penjagaan stabilitas jaringan. Melalui sinergi terpadu ini, pelayanan publik yang inklusif, akurat, transparan, dan berpusat pada kepuasan masyarakat (*citizen-centered service*) dapat direalisasikan secara optimal.

Meskipun model struktural dalam penelitian ini terbukti memiliki tingkat kecocokan (*Goodness of Fit*) yang sangat kuat, studi ini tidak lepas dari sejumlah keterbatasan. Hasil uji determinasi (*R Square Adjusted*) menunjukkan kemampuan prediksi pada level moderat, yang mengindikasikan eksistensi variabel-variabel eksternal lain di luar model yang turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Selain itu, fokus demografis yang terbatas pada satu instansi pemerintah daerah membuat temuan ini memerlukan uji validasi yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya sangat disarankan untuk mengadopsi pendekatan metode campuran (*mixed-methods*), memperluas cakupan melalui studi komparatif antar-instansi daerah, serta mengeksplorasi variabel-variabel tambahan seperti kepemimpinan digital (*digital leadership*), budaya organisasi, atau skema insentif kinerja guna memperkaya diskursus tata kelola pemerintahan digital di masa depan.

Daftar Pustaka

- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2021). Does Digital Literacy Predict E-government Performance An Extension of DeLone & McLean Information System Success Model. *Electronic Government, an International Journal*, 17(1), 1. <https://doi.org/10.1504/EG.2021.10034963>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly*, 37(3). <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2020.101485>
- Cordella, A., Gualdi, F., & van de Laar, M. (2024). Digital skills within the Public Sector: A missing link to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs). *Information Polity*, 29(1), 13–33. <https://doi.org/10.3233/IP-230008>;JOURNAL:JOURNAL:IPOA;WGROU:STRING:PUBLICATION
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=Rkh4EAAAQBAJ>
- Crusoe, J., Magnusson, J., & Eklund, J. (2024). Digital transformation decoupling: The impact of willful ignorance on public sector digital transformation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101958. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2024.101958>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). AGE Publications, Inc.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/J.IM.2019.103197>
- Li, Y., & Shang, H. (2023). How does e-government use affect citizens' trust in government? Empirical evidence from China. *Information & Management*, 60(7), 103844. <https://doi.org/10.1016/J.IM.2023.103844>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2019.06.002>
- Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., Yaqin, L. N., Alharmali, T. M., Fauzee, M. S. O., & Mahat, J. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in indonesia through the DeLone and McLean Model for E-Government success. *Discover Sustainability* 2025 6:1, 6(1), 710-. <https://doi.org/10.1007/S43621-025-01645-4>
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work Models for Superior Performance*. Wiley India Pvt. Limited. <https://books.google.co.id/books?id=2Y8QB-6aIJMC>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi R&D, Dan Penelitian Pendidikan)*. CV.Alfabeta.
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356. <https://doi.org/10.1016/J.IJINFOMGT.2021.102356>

- van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588. <https://doi.org/10.1016/J.CHB.2017.03.010>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2007.06.002>
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0*. Percetakan STIM YKPM.
- Zhu, B., Zhong, R., & Wei, C. (2024). Measuring digital government service performance: Evidence from China. *China Economic Review*, 83, 102105. <https://doi.org/10.1016/J.CHIECO.2023.102105>