

**INTEGRASI HUMAN CAPITAL, INOVASI DAN KINERJA ORGANISASI
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S2**

Program Magister Manajemen



Disusun Oleh:

Abdul Halim

NIM : 20402200155

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG 2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN
TESIS**

**INTEGRASI HUMAN CAPITAL, INOVASI DAN KINERJA ORGANISASI
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Disusun Oleh:

**ABDUL HALIM
20402200155**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian tesis
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sultan Agung Semarang

Semarang, Februari 2024

Pembimbing


Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE, Msi
NIK. 0608026502

LEMBAR PENGESAHAN

**INTEGRASI HUMAN CAPITAL, INOVASI DAN KINERJA ORGANISASI
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Disusun Oleh:

ABDUL HALIM

20402200155

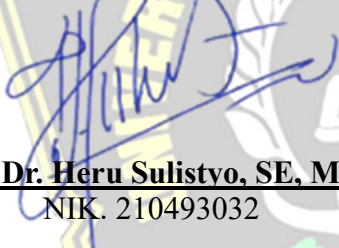
Telah dipertahankan didepan penguji


Pada tanggal Mei 2024

Susunan Dewan Penguji


Pembimbing

Penguji I


Prof. Dr. Heru Sulistyo, SE, Msi
NIK. 210493032


Prof. Dr. Widodo, SE, Msi
NIK. 210499045

Penguji II


Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi
NIK. 210492030

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Semarang, Mei 2024

Ketua Program Pascasarjana


Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si
NIK : 210491028

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Halim

NIM : 20402200155

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul:

INTEGRASI HUMAN CAPITAL, INOVASI DAN KINERJA ORGANISASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

merupakan hasil karya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya orang lain, kutipan pendapat dan tulisan orang lain dikutip sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Tesis yang penulis ajukan benar-benar asli dan belum pernah diajukan oleh orang lain untuk mendapatkan gelar akademik Magister Manajemen baik di Unissula maupun di perguruan tinggi lainnya. Tesis ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat yang dipublikasikan oleh orang lain, dan atau penulis sendiri secara tertulis telah mencantumkan dengan jelas nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya bersedia menarik tesis yang telah diajukan, apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam tesis ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lainnya yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pembimbing

Prof. Dr. Heru Sulistyvo, SE, Msi

NIK. 0608026502

Semarang, 31 Mei 2024

Yang menyatakan

Abdul Halim

NIM. 20402200155

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Halim

NIM : 20402200155

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tesis dengan judul:

INTEGRASI HUMAN CAPITAL, INOVASI DAN KINERJA ORGANISASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, Mei 2024
Yang menyatakan



Abdul Halim
NIM. 20402200155

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh inovasi terhadap kinerja organisasi. Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pengaruh human capital terhadap kinerja organisasi dan inovasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Teknis pengambilan sampel menggunakan metode *aksidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang menggunakan kuesioner yang didistribusikan secara langsung untuk memperoleh data yang sifatnya objektif sebagai instrumen penelitian. Analisis data yang digunakan menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan model persamaan struktural serta analisis faktor dan analisis jalur untuk menguji hipotesis dan menilai efek mediasi dari variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Sedangkan human capital juga berpengaruh positif terhadap inovasi dan kinerja organisasi. Inovasi terbukti mampu memediasi pengaruh tidak langsung human capital terhadap kinerja organisasi

Kata Kunci: Human Capital, Inovasi, Kinerja Organisasi

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the effect of innovation on organizational performance. Describe and analyze how human capital affects organizational performance and innovation. The population in this study were people who took care of population documents at the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Kotawaringin Barat Regency. The sampling technique uses the accidental sampling method, with 100 respondents using a questionnaire distributed directly to obtain objective data as a research instrument. Data analysis used Partial Least Square (PLS) with structural equation models, factor analysis, and path analysis to test hypotheses and assess the mediating effect of variables. The results showed that innovation is having a significant impact on organizational performance. While human capital also has a positive effect on innovation and organizational performance. Innovation is proven to mediate the indirect effect of human capital on organizational performance.

Keywords: Human Capital, Innovation, Organizational Performance

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi-Nya atas segala nikmat dan karunia-Nya yang tiada terhingga. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa rahmat bagi seluruh alam. Dalam kesempatan yang mulia ini, saya ingin mengucapkan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, petunjuk, serta kesempatan yang diberikan-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini merupakan hasil kerja keras, dedikasi, dan upaya kolaboratif dari berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta pengawasan dengan penuh kesabaran dan kebijaksanaan. Terima kasih juga kepada seluruh dosen dan staf pengajar di Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat berharga dalam proses pembelajaran. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa-doa yang tak henti-hentinya mengiringi perjalanan penulisan tesis ini. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tesis ini.

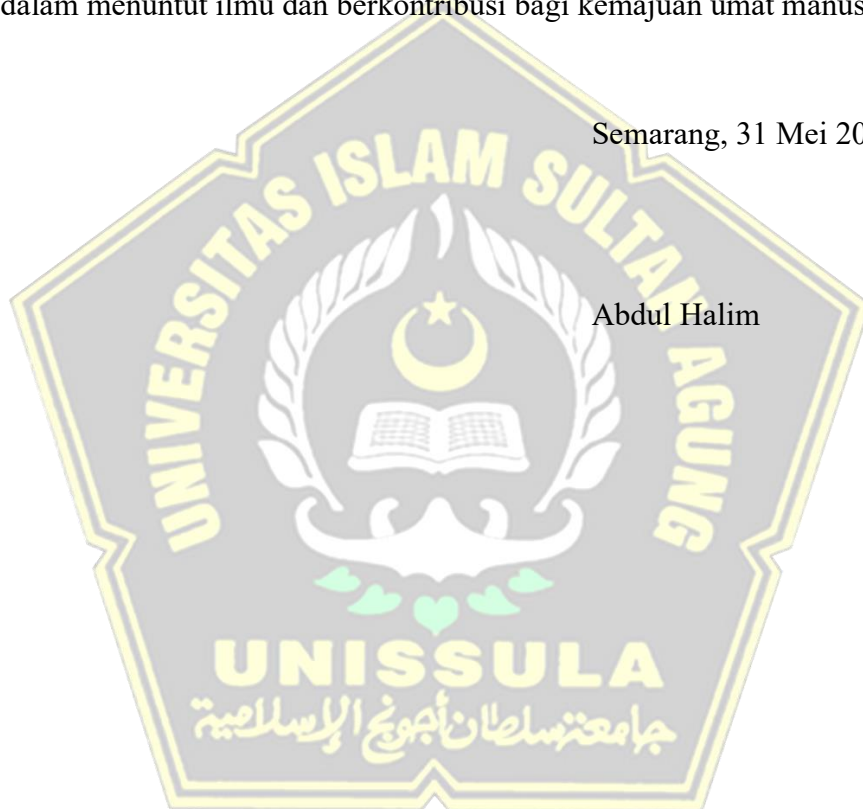
Tesis ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis sebuah fenomena yang penting dan relevan dalam bidang studi Ekonomi. Dalam tesis ini, saya berusaha untuk memberikan kontribusi pengetahuan yang baru dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat secara umum. Namun, sebagai

manusia yang tak luput dari kekurangan, saya menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala saran, kritik, dan masukan yang membangun sangat saya harapkan agar tesis ini dapat diperbaiki dan ditingkatkan ke depannya.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi pembaca serta menjadi pijakan yang kokoh bagi penelitian-penelitian mendatang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menuntut ilmu dan berkontribusi bagi kemajuan umat manusia.

Semarang, 31 Mei 2024

Abdul Halim



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja Organisasi	10
2.2 Human Capital	15
2.3 Inovasi	18
2.4 Model Empirik Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Variabel dan Indikator	22
3.3 Sumber Data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5 Responden	24
3.6 Teknik Analisis	25
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Deskripsi Responden	30

4.2 Statistik Deskriptif	33
4.2.1 Deskripsi Variabel Human Capital	34
4.2.2 Deskripsi Variabel Inovasi	36
4.2.3 Deskripsi Variabel Kinerja Organisasi	37
4.3 Permodelan Partial Least Square (PLS)	39
4.3.1 Analisis Outer Model	40
4.3.1.1 Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)	40
4.3.1.2 Convergent Validity (Validitas Konvergen)	43
4.3.1.3 Composite Reliability (Unidimensionality)	45
4.3.1.4 Multikolinearitas	45
4.3.2 Analisis Inner Model	46
4.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.3.2.2 Uji Relevansi Prediktif	47
4.3.2.3 Uji Goodness of Fit	48
4.3.3 Persamaan Outer Model & Inner Model	49
4.3.4 Uji Hipotesis (Uji t Statistik)	51
4.3.5 Uji Pengaruh Tidak Langsung	53
4.4 Pembahasan Hasil Analisis Penelitian	54
4.4.1 Pengaruh human capital terhadap kinerja organisasi	54
4.4.2 Pengaruh human capital terhadap inovasi	55
4.4.3 Pengaruh inovasi terhadap kinerja organisasi	56
BAB V	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
5.3 Keterbatasan Penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Empirik Penelitian	21
Gambar 4.1 Model Analisis PLS Penelitian	39
Gambar 4.2 Model Persamaan Outer Model dan Inner Model	48



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Mutu Pelayanan	5
Tabel 1.2.1	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 202	6
Tabel 1.2.2	Nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Tahun 2020	6
Tabel 1.3.1	Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021	7
Tabel 1.3.2	Nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Tahun 2021	7
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Penelitian	23
Tabel 4.1	Hasil Analisis Deskripsi Responden	31
Tabel 4.2	Hasil Analisis Deskriptif Human Capital	34
Tabel 4.3	Hasil Analisis Deskriptif Inovasi	36
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Organisasi	38
Tabel 4.5	Hasil Analisis Uji Validitas Diskriminan	41
Tabel 4.6	Hasil Analisis Uji Korelasi Variabel	42
Tabel 4.7	Hasil Analisis Uji Validitas Konvergen	43
Tabel 4.8	Hasil Analisis Uji Unidimensionality	44
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.10	Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji Relevansi Prediktif	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Goodness of Fit	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Wilayah geografis Negara Indonesia yang sangat luas, berdampak pada persebaran penduduk yang tidak merata. Sebagian masyarakat memilih untuk bermukim ditempat yang terpencil dan jauh dari jangkauan fasilitas publik dikarenakan Sumber Daya Alam yang tersedia ataupun tuntutan dalam pekerjaan. Jarak pemukiman yang sangat jauh dari sistem pemerintahan Kabupaten dan Kota inilah yang menyebabkan masih rendahnya capaian target kepemilikan dokumen kependudukan. Selain Jarak yang jauh ada beberapa isu lain yang menjadi penyebabnya, diantaranya izin dari tempat bekerja yang sulit, pengurusan dokumen yang tidak bisa langsung selesai menjadikan biaya yang harus dikeluarkan menjadi sangat besar untuk mengurus dokumen kependudukan.

Penyelenggara Negara dituntut untuk dapat bekerja lebih baik lagi, agar program dan sasaran kerjanya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dari Kabupaten atau Kota, Kecamatan hingga ke Desa tanpa terkecuali. Adanya pemberian wewenang kepada pemerintah daerah dari pemerintah pusat, memungkinkan terselenggaranya pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas, dan tentunya menjadi peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan pelayanan publik administrasi kependudukan yang meliputi Pendaftaran Penduduk (KTP, KK, KIA) dan juga Akta Catatat Sipil. Di Daerah tugas pelayanan administrasi kependudukan tersebut menjadi tugas dan tanggung

jawab Pemerintah Daerah yang di wakili oleh “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Karena dengan adanya dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat akan menjadi lebih mudah dalam merumuskan suatu kebijakan yang strategis dan tepat sasaran. Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah diharuskan dapat beradaptasi untuk berubah menuju arah yang lebih baik lagi dengan cara meningkatkan Kinerja Organisasi.

Kinerja organisasi adalah sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Bastian dalam Hessel Nogi (2005: 175). Salah satu faktor yang dapat meningkatkan Kinerja organisasi adalah dengan menciptakan sebuah inovasi. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam rangka upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kearah yang lebih baik, Pemerintah daerah perlu membuat suatu terobosan yang besar, yang bisa langsung dirasakan efeknya oleh masyarakat, untuk menghapus stigma negatif dimasyarakat bahwa pelayanan administrasi kependudukan itu sulit, lambat dan mahal. Menciptakan

sebuah inovasi Pelayanan Publik bisa menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Martinette et al (2014) mengungkapkan bahwa inovasi adalah penerapan kemampuan ide baru yang memiliki fungsi untuk merespon lingkungan untuk mencapai keberhasilan. Penelitian yang dilakukan oleh Jihananti et al (2018), Marin-Idarraga dan Cuartas-Marin (2019) dan Prihartini, E., & Sanusi, A. (2020) menemukan bukti bahwa inovasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil yang berbeda ditemukan oleh Puryantini et al (2017) yang menemukan bukti bahwa inovasi tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Kemampuan perusahaan untuk melakukan inovasi sangat tergantung pada aset tak berwujud dan pengetahuan yang telah dimilikinya, serta strategi yang diterapkan perusahaan dalam memanfaatkannya. (Alegre & Lapiedra, 2005; Subramaniam & Youndt, 2005). Aset biasanya disebut modal intelektual (IC) dan sebagian besar makalah menetapkan bahwa itu terdiri dari tiga elemen: modal manusia (HC), modal struktural (SC) dan modal relasional (RC) (Edvinsson & Malone, 1997; Bontis, 1998). Dzinkowski (2000) menggambarkan modal manusia sebagai "akumulasi kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang menghasilkan nilai ekonomi bagi organisasi". Nelson (1985) lebih lanjut menambahkan bahwa "modal manusia adalah pengetahuan implisit dari karyawan organisasi" karena pengetahuan implisit dapat diturunkan dari berbagai sumber. Brooking dan Motta (1996) mengklasifikasikan konsep tersebut secara mendalam dan menyimpulkan bahwa pengetahuan, kreativitas, kompetensi, dan pengalaman karyawan adalah dimensi modal manusia yang penting. Menurut penelitian terdahulu Aman-Ullah, A., et. al (2022)

menyatakan bahwa human capital berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan human capital dan kinerja organisasi membentuk hubungan yang sangat signifikan. Berbeda dengan penelitian Kuryanto dan Syafruddin (2008), dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat temuan menarik yang menunjukkan bahwa human capital, relational capital, dan organizational capital dalam sebuah organisasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerjanya. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting tentang faktor-faktor apa yang mungkin mempengaruhi kinerja organisasi selain dari ketiga modal inti tersebut. Meskipun penelitian sebelumnya telah mengindikasikan adanya korelasi positif antara human capital dan kinerja organisasi, masih perlu untuk lebih memahami mekanisme yang menjelaskan hubungan tersebut. Dalam hal ini, penting untuk mempertimbangkan apakah peningkatan human capital berkontribusi pada peningkatan inovasi, dan kinerja organisasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai pemberi layanan administrasi kependudukan harus mampu berinovasi untuk meningkatkan Kinerjanya. Implikasi atas perkembangan masyarakat modern yang melaju pesat dan ditambah dengan tuntutan terhadap dinamika tatanan pemerintahan memberikan suatu konsep baru atas paradigma penyelenggaraan pemerintahan yang dinamakan Good Governance, sehingga peran dan fungsi lembaga pemerintah yang konvensional bertransisi ke orientasi modern (Trommel, 2020). Tuntutan perkembangan zaman berbasis *Information and Communication Technology* (ICT) memiliki peran utama didalam menunjang kebutuhan publik bagi

setiap daerah (Pratama, 2019). Dengan adanya ICT ini memaksa pemerintah untuk bisa mengelola dan melahirkan inovasi yang selanjutnya diimplementasikan dalam memberikan pelayanan publik (Clarke, 2020). Menurut Osborne & Brown, (2011) inovasi sepenuhnya dapat merubah pelayanan publik lebih baik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan.

Tabel 1.1 Tabel Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3.26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Tabel 1.2.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,260
2	Prosedur Pelayanan	3,167
3	Waktu Pelayanan	3,213
4	Biaya/Tarif	3,553
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,200
6	Kompetensi Pelayanan	3,247
7	Perilaku Pelaksana	3,307
8	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	3,100
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,747

Tabel 1.2.2 Nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Tahun 2020

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3,260	0,362
2	Prosedur Pelayanan	3,167	0,352
3	Waktu Pelayanan	3,213	0,357
4	Biaya/Tarif	3,553	0,394
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,200	0,355
6	Kompetensi Pelayanan	3,247	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,307	0,367
8	Maklumat Pelayanan/Janji Layanan	3,100	0,344
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,747	0,305
Nilai Indeks (NI)			3,196
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			79,902

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan dipersepsikan memuaskan oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 62,51 – 81,25. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 79,902. Semua unsur menunjukkan hasil yang memuaskan dengan nilai rata-rata indeks 3,196, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Dokumen

Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat memuaskan.

Tabel 1.3.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3,49
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25
3	Waktu Penyelesaian	3,09
4	Biaya/Tarif	3,95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40
6	Kompetensi Pelaksana	3,43
7	Perilaku Pelaksana	3,44
8	Sarana dan Prasarana	2,45
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99

Tabel 1.3.2 Nilai rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan Tahun 2021

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan	3,49	0,38
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,25	0,36
3	Waktu Penyelesaian	3,09	0,34
4	Biaya/Tarif	3,95	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,40	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,43	0,38
7	Perilaku Pelaksana	3,44	0,38
8	Sarana dan Prasarana	2,45	0,27
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,99	0,33
Nilai Indeks (NI)			3,24
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)			81,07

Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30 dan Nilai SKM sebesar 81,07 yang

menunjukkan nilai mutu pelayanan B atau diartikan kinerja pelayanannya berada pada kategori Baik. Semua unsur menunjukkan hasil dengan nilai rata-rata indeks 3,24 , hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat adalah baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka rumusan masalah dalam studi ini adalah “Bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan publik”. Kemudian pertanyaan penelitian (question research) adalah sebagai berikut:

1. Apakah Human Capital mampu mendorong terciptanya Inovasi.
2. Apakah Human Capital mampu meningkatkan Kinerja Organisasi.
3. Apakah Inovasi mampu meningkatkan Kinerja Organisasi.

1.3 Tujuan Penelitian (Question Research + MM)

1. Mendeskripsikan dan menganalisis Human Capital mampu mendorong terciptanya Inovasi.
2. Mendeskripsikan Human Capital dan Inovasi mampu meningkatkan Kinerja Organisasi.

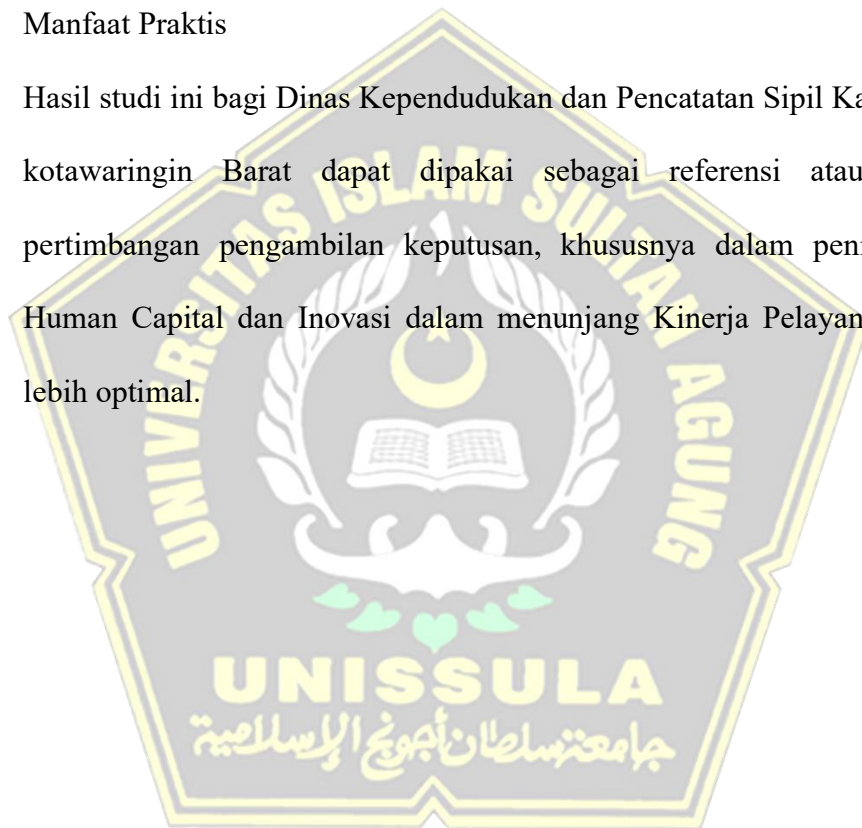
1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teori

Secara akademik studi ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, yang berupa model pengembangan peningkatan kinerja organisasi melalui human capital dan inovasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil studi ini bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kotawaringin Barat dapat dipakai sebagai referensi atau bahan pertimbangan pengambilan keputusan, khususnya dalam peningkatan Human Capital dan Inovasi dalam menunjang Kinerja Pelayanan yang lebih optimal.



BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Organisasi

Organisasi yang baik adalah organisasi yang berhasil mencapai visi, misi, dan tujuannya. Keberhasilan organisasi tentu didukung oleh suatu kinerja yang maksimal oleh individu individu di dalamnya. Moehariono (2012:95) mengatakan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut Torang (2014:74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Pada prinsipnya, kinerja organisasi difokuskan pada kapabilitas dan kemampuan organisasi untuk secara efisien memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai pencapaian yang konsisten dengan tujuan yang ditetapkan serta mempertimbangkan relevansinya dengan penggunaanya (Ardito et al., 2021; Guo & Xu, 2021; Khin & Ho, 2019). Berdasarkan definisi definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada organisasi tersebut untuk mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang telah ditentukan.

Untuk dapat menilai sebuah kinerja berhasil ataupun tidak, tentu dibutuhkan ukuran ataupun standar kinerja yang mencakup parameter - parameter

yang dijadikan dasar oleh organisasi untuk mengukur kinerja. Menurut Bambang Wahyudi dalam kutipan Umam (2010:191), penilaian atau pengukuran kinerja adalah suatu evaluasi kinerja termasuk pengembangannya, sedangkan menurut Henry Simamora masih dalam kutipan Umam Khaerul, pengukuran kinerja atau penilaian kinerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja. Menilai atau mengukur kinerja adalah evaluasi terhadap kinerja dan pengembangannya. Menurut Henry Simamora, seperti yang dikutip oleh Umam Khaerul, pengukuran kinerja atau penilaian kinerja didefinisikan sebagai proses yang digunakan oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja.) Ada berbagai macam dimensi dalam pengukuran kinerja organisasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya John Miner (Sudarmanto, 2009:11-12) yang mengemukakan adanya empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau indikator dalam menilai kinerja organisasi, yaitu:

1. Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu: tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.

Menurut Agus Dwiyanto (2008: 50), ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur pada tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input

dengan output. Konsep produktivitas dirasa teralusempit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Sumber data utama dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat untuk menyusun prioritas pelayanan, serta pengembangan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Hal ini dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi dengan mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur organisasi dan ketentuan-ketentuan dalam organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk ada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut terpilih karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai – nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.

Sedangkan pengukuran kinerja organisasi yang disampaikan oleh Jerry Harbour (Sudarmanto, 2009: 13) merekomendasikan dengan enam aspek, yaitu:

1. Produktivitas: kemampuan dalam menghasilkan barang dan jasa.

2. Kualitas: memproduksi barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas.
3. Ketepatan waktu (*timelines*): waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
4. Putaran waktu: waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses perubahan barang dan jasa tersebut, kemudian sampai pada pelanggan/konsumen.
5. Penggunaan sumber daya: sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
6. Biaya: biaya yang diperlukan.

Dari beberapa indikator yang dikemukakan oleh beberapa ahli untuk menilai kinerja organisasi, peneliti menggunakan 3 indikator pengukuran kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan dan ketepatan waktu dan penggunaan sumber daya.

Penelitian terdahulu tentang kinerja organisasi oleh Olan, F. et al., (2019). Menyatakan bahwa budaya yang memungkinkan dapat meningkatkan kinerja di setiap organisasi dengan adanya kontribusi berbagi pengetahuan yang signifikan. Selain itu penelitian oleh Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021) mengungkapkan bahwa total quality managemen memiliki pengaruh yang signifikan dalam membentuk kinerja organisasi. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan berperan penting dalam pembentukan kinerja organisasi. Selain itu, penelitian juga membuktikan bahwa total quality managemen dan manajemen pengetahuan saling berpengaruh dalam meningkatkan atau menurunkan kinerja organisasi secara bersama-sama.

2.2 Human Capital (HC)

Intellectual capital merupakan aset tidak berwujud (*intangible asset*) yang dimiliki oleh perusahaan, dan merupakan salah satu aset terbesar yang dimiliki oleh perusahaan. Sebagian besar makalah menetapkan bahwa itu terdiri dari tiga elemen: modal manusia (HC), modal struktural (SC) dan modal relasional (RC) (Edvinsson & Malone, 1997; Bontis, 1998). *Human capital* diartikan sebagai manusia itu sendiri yang secara personal dipinjamkan kepada perusahaan dengan kapabilitas individunya, komitmen, pengetahuan dan pengalaman pribadi. Walaupun tidak semata-mata dilihat dari individual tapi sebagai tim kerja yang memiliki hubungan pribadi baik didalam maupun diluar perusahaan. Dalam ketiga komponen *Intellectual capital*, *Human capital* yang dipahami sebagai pengetahuan individu dan kelompok karyawan perusahaan, sangat penting dalam menentukan kapasitas inovasi perusahaan. Oleh karena itu kami mempertimbangkan definisi HC yang lebih luas untuk memasukkan tidak hanya pengetahuan individu, tetapi juga bagian dari pengetahuan yang muncul dari hubungan antara personel perusahaan (Broking, 1996; Edvinsson & Malone, 1997; Euroforum, 1998). Littlewood (2004) mencatat pentingnya HC ketika mereka menetapkan bahwa, saat ini HC adalah salah satu faktor yang menentukan daya saing organisasi, mengingat kompetensi, pengetahuan, kreativitas, kapasitas untuk menyelesaikan masalah, kepemimpinan dan kompromi pribadi adalah beberapa aset yang diperlukan. untuk memenuhi tuntutan lingkungan yang bergejolak dan mencapai tujuan organisasi. Carson dkk. (2004), HC mencakup pengetahuan diam-diam dan keterampilan komunikasi, semangat wirausaha dan atribut pribadi lainnya seperti disposisi atau bakat untuk

belajar seumur hidup. Komisi Eropa (2006) dalam laporan RICARDIS menetapkan bahwa HC diberikan oleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan kemampuan karyawan. Selanjutnya, banyak peneliti telah mengeksplorasi modal manusia dengan dimensi yang berbeda. Dzinkowski (2000) menggambarkan modal manusia sebagai "akumulasi kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang menghasilkan nilai ekonomi bagi organisasi". Nelson (1985) lebih lanjut menambahkan bahwa "modal manusia adalah pengetahuan implisit dari karyawan organisasi" karena pengetahuan implisit dapat diturunkan dari berbagai sumber. Berdasarkan dari beberapa definisi Human Capital dari beberapa ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa *Human capital* adalah investasi yang dikeluarkan untuk meningkatkan kualitas diri melalui pelatihan, pendidikan dan kesehatan. Investasi *human capital* cenderung merespons secara rasional terhadap manfaat dan biaya.

Brooking dan Motta (1996) mengklasifikasikan konsep tersebut secara mendalam dan menyimpulkan bahwa pengetahuan, kreativitas, kompetensi, dan pengalaman karyawan adalah dimensi modal manusia yang penting. Lainnya, seperti (Aragon-S anchez et al., 2003 ; Lufungula & Borromeo, 2019; Pasban & Nojedeh, 2016; Youndt et al., 1996) menjelaskan modal manusia sebagai perpaduan keterampilan, pelatihan, dan sikap karyawan. Demikian pula, Blundell et al., (1999) menekankan pendidikan sebagai sarana untuk memperoleh kompetensi karyawan. Selama karakterisasi modal manusia, beberapa pakar manajemen seperti (Afiouni, 2013; Hamadamin & Atan, 2019; Mihardjo et al., 2020; Wu, 2005) mengidentifikasi sikap, motivasi, dan komitmen sebagai komponen penting modal

manusia. Demikian pula, Lenihan et al., (2019) mengidentifikasi pendidikan, pengetahuan profesional, pengalaman pribadi, keterampilan, dan kreativitas sebagai komponen penting dari sumber daya manusia. Seiring dengan pelatihan, pendidikan, dan pengalaman, aspek lain masih penting untuk keberhasilan organisasi. Dari beberapa indikator yang dikemukakan oleh beberapa ahli untuk menilai human capital, peneliti menggunakan 3 indikator pengukuran human capital yaitu keterampilan, pelatihan dan sikap karyawan .

Menurut penelitian terdahulu Pasban & Nojedeh, (2016). Teori human capital mengatakan bahwa perhatian organisasi meningkatkan kapasitas karyawan dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman, yang membantu meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian dari Aman-Ullah, A., Mehmood, W., Amin, S., & Abbas, Y. A. (2022) menyatakan bahwa human capital berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hubungan human capital dan kinerja organisasi membentuk hubungan yang sangat signifikan. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Semakin tinggi human capital memberikan pengaruh positif, maka semakin tinggi meningkatkan kinerja organisasi.

2.3 Inovasi

Inovasi merupakan suatu proses untuk mewujudkan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan/gagasan ide, yang kemudian disesuaikan guna mendapat nilai baru suatu produk, proses, atau jasa, Luecke (2003:2). Menurut Suryani (2008), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak terbatas pada

produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara, ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga seringkali digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalaminya. Dalam sisi lain produk inovasi menurut Galbraith (1973) Dalam sebuah konteks, inovasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana teknologi baru digunakan untuk memperkaya sebuah produk, sehingga memberikan nilai tambah pada produk tersebut. Inovasi bisa diterapkan pada produk, layanan, atau gagasan yang dianggap baru oleh seseorang, meskipun mungkin telah ada sebelumnya. Hal ini dapat dianggap inovatif oleh konsumen yang baru mengetahuinya. Inovasi teknologi membantu perusahaan dalam menciptakan keunggulan kompetitif, meningkatkan efisiensi dalam layanan dan proses, membuka peluang bisnis baru, dan lain sebagainya. Berdasarkan beberapa definisi inovasi yang telah dijelaskan sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik dalam konteks penelitian ini adalah bahwa Inovasi dapat dijelaskan sebagai proses pengembangan dan implementasi ide-ide baru yang kreatif, dengan tujuan menciptakan layanan dan produk yang lebih baik, serta kemampuan untuk secara fleksibel beradaptasi dengan perubahan lingkungan atau persaingan yang kompetitif.

Dalam penerapannya, inovasi memiliki karakteristik yang dapat digunakan sebagai indikator pengukuran keberhasilan inovasi. (Rogers, 2003) (Pangestu, 2016) menguraikan atribut inovasi antara lain: 1) Keunggulan Relatif (Relative Advantage). Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kebaruan selalu ada dan melekat dalam

inovasi yang menjadi ciri khas yang menjadi pembeda dengan yang lain. 2) Kesesuaian (Compability). Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses. 3) Kerumitan (Complexity). Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tentunya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting. transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat. 4) Kemungkinan Coba (Triability). Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut. 5) Kemudahan diamati (Observability). Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu. Sedangkan menurut Klein dan Bhagat (2016): Terdapat lima indikator yang bisa digunakan untuk mengukur inovasi yaitu : Kreativitas, gairah, keahlian, gaya berfikir, dan psikografis. Dari beberapa indikator yang dikemukakan oleh beberapa ahli untuk menilai inovasi, peneliti menggunakan 3 indikator pengukuran inovasi yaitu kreativitas, gairah, keahlian dan gaya berfikir.

Menurut penelitian Mariz-Pérez, R. M. et. al (2012) menyatakan bahwa kesuksesan proses inovasi dalam suatu organisasi sangat terkait dengan penggabungan Human Capital (HC) ke dalam konteks produktif, yang pada gilirannya didukung oleh struktur organisasi dan hubungan eksternal organisasi. Dengan demikian, penguasaan proses, rutinitas organisasi, keberpihakan kepada pelanggan, dan kepemilikan hak kekayaan intelektual menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan inovasi. Penelitian dari Sunarto, S., & Pratiwi, R. (2022) menyatakan bahwa SDM (Sumber Daya Manusia) dan inovasi adalah konsep yang saling terkait secara erat, bekerja bersama untuk memperkuat lingkaran penciptaan nilai. Mengingat bahwa SDM merupakan salah satu sumber utama inovasi, strategi inovasi harus melibatkan berbagai inisiatif yang relevan untuk mendorong dan mengembangkan SDM. Berdasarkan uraian diatas maka Hipotesis yang diajukan adalah :

H2 : Semakin baik kualitas human capital, maka semakin baik menghasilkan inovasi.

Penelitian terdahulu oleh Mayasari, A. (2023). Peran Transformasi Digital dan Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekolah Yayasan Marsudirini Cabang Yogyakarta. *Journal on Education*, 5(4), 16659-16672. Menyimpulkan bahwa transformasi digital memengaruhi kinerja organisasi dan inovasi secara positif, serta mengonfirmasi pengaruh langsung dari inovasi terhadap kinerja organisasi. Penelitian (Cao & Zhang, 2011; Nwankpa & Roumani, 2016). Juga membuktikan adanya hubungan positif antara inovasi dan kinerja organisasi, selain itu penelitian Wang & Wang (2012) juga menemukan bukti bahwa organisasi yang

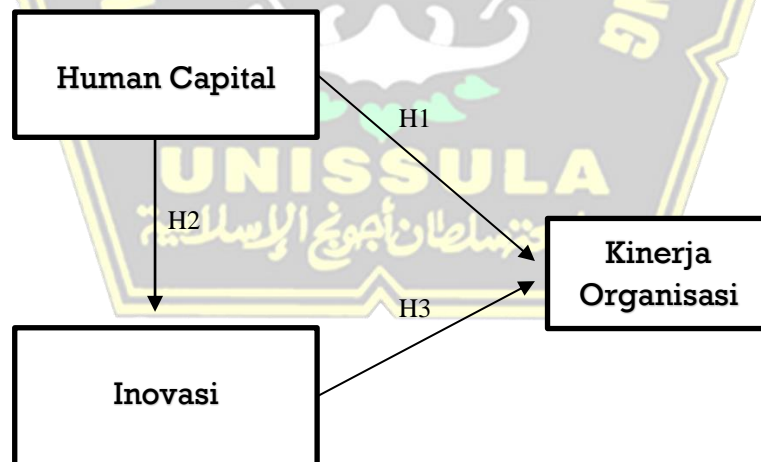
memanfaatkan inovasi dan potensi digital untuk mendapatkan keuntungan besar dalam menjalankan dan memudahkan aktivitas organisasi. Berdasarkan uraian diatas , maka hipotesis pertama yang diajukan adalah :

H3 : Semakin inovasi memberikan pengaruh positif, maka semakin mampu meningkatkan kinerja organisasi.

2.4 Model Empirik Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka tersebut diatas, maka model empirik penelitian ini tampak pada gambar 2.1 yang menjelaskan bahwa human capital dapat mempengaruhi terciptanya inovasi, dan human capital dan inovasi dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Gambar 2.1 Model Empirik Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dengan tujuan untuk memvalidasi atau menguatkan hipotesis tersebut, dengan harapan bahwa hasilnya akan memperkuat teori yang menjadi dasar penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka jenis penelitian yang digunakan adalah “Explanatory research” atau penelitian yang bersifat menjelaskan, yaitu penelitian yang mencoba untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis atau pengembangan teori, Creswell (2014). Variabel tersebut terdiri dari : human capital, inovasi dan kinerja organisasi.

3.2 Variabel dan Indikator

Variabel dalam penelitian ini mencakup human capital, inovasi dan kinerja organisasi. Adapun masing-masing indikator tertera pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 : Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1	Human Capital Investasi yang dikeluarkan untuk meningkatkan kualitas diri melalui pelatihan, pendidikan dan kesehatan	1. Keterampilan 2. Pelatihan 3. Sikap Karyawan	Aragon-Sanchez et al., 2003; Lufungula & Borromeo, 2019; Pasban & Nojedeh, 2016; Youndt et al., 1996
2	Inovasi Proses pengembangan dan implementasi ide-ide baru yang kreatif, dengan tujuan menciptakan layanan dan produk yang lebih baik	1. Kreativitas 2. Keahlian 3. Gaya berfikir	• Klein dan Bhagat (2016):
3	Kinerja Organisasi Kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada organisasi tersebut untuk mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang telah ditentukan.	1. Produktivitas 2. Kualitas layanan 3. Ketepatan waktu	• Jerry Harbour (Sudarmanto, 2009: 13)

Pengambilan data pada penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	Sangat Setuju
---------------------	---	---	---	---	---	---------------

3.3 Sumber Data

Sumber data pada studi ini mencakup data primer dan sekunder. Menurut Widodo (2017) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyeknya. Data primer studi yaitu pengalaman kerja, kompetensi dan kinerja sumber daya manusia. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Menurut Supomo (2002) data sekunder adalah data publikasi yang dikumpulkan tetapi tidak ditujukan untuk satu tujuan, misalnya kepentingan penelitian, tetapi juga untuk tujuan-tujuan lain. Data tersebut meliputi jumlah sumber daya manusia serta identitas responden dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dan referensi yang berkaitan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan informasi. Kuesioner disampaikan secara langsung melalui form kuesioner cetak dan juga melalui media form online yaitu google form kepada masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Kerahasiaan responden tetap terjaga karena pengumpulan kuesioner dilakukan secara acak dan tertutup.

3.5 Responden

Populasi merupakan sejumlah individu yang akan menjadi sasaran generalisasi dari hasil-hasil penelitian yang diperoleh dari sampel penelitian (Hadi, 2000). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus dokumen

kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Sampel dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode *aksidental sampling*, di mana warga masyarakat yang memiliki interaksi dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi objek studi dalam konteks pelayanan publik dipilih secara kebetulan. Jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Pendekatan ini mengacu pada konsep aksidental sampling sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2003: 62), yang mengemukakan bahwa sampel ditentukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa pun yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dianggap cocok sebagai sumber data.

3.6 Teknik Analisis

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan masing-masing variabel penelitian melalui jumlah frekuensi nilai dari skor jawaban yang diberikan responden sebagai perwujudan dari tanggapan responden terhadap pernyataan terkait variabel yang tertulis di dalam lembar kuesioner. Nilai indeks memakai Semantic yang digunakan adalah angka 1-5.

3.6.2 Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS)

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan program SMART PLS 3.0. Adapun model persamaan SEM-PLS menurut dalam penelitian

ini dibagi menjadi dua yaitu persamaan outer model (model pengukuran) dan persamaan inner model (model struktural) yaitu sebagai berikut:

1. Persamaan Outer Model

Variabel laten eksogen 1

$$X1 = \lambda X1\xi1 + \delta1$$

2. Persamaan Inner Model

$$\eta1 = \gamma1\xi1 + \varsigma1$$

$$\eta2 = \beta1\eta1 + \gamma2\xi1 + \varsigma2$$

3.6.3 Uji Kualitas Pengukuran (Outer Model)

Menurut Ghozali (2014), uji kualitas pengukuran dilakukan untuk menilai validasi dan reliabilitas instrumen penelitian. Dalam menilai validasi dan reliabilitas terdapat beberapa kriteria antara lain sebagai berikut:

1. **Discriminant Validity**

Discriminant validity digunakan untuk mengukur seberapa besar korelasi konstruk latennya diukur berdasarkan indikatornya lebih baik dari indikator lainnya. Pengujian *discriminant validity* dengan melihat nilai *cross factor loadings* yang didapat dari perbandingan nilai akar kuadrat dari AVE dengan nilai korelasi antar konstruk. Jika nilai akar kuadrat dari AVE lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk maka dapat dikatakan memiliki nilai *discriminant validity*.

2. Convergent Validity

Ghozali (2014) menjelaskan convergent validity dinilai berdasarkan korelasi antar komponen skor yang diestimasi menggunakan SmartPLS. Ukuran Indikator refleksif individual dikatakan tinggi jika nilai cross loading $> 0,7$ dengan konstruk yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal dengan nilai cross loading berkisar antara 0,5 sampai dengan 0,7 dianggap cukup baik, maka dalam penelitian digunakan batas cross loading sebesar 0,5.

3. Average Variance Extracted (AVE)

Ghozali (2014), menjelaskan dalam analisis faktor kofimatori, presentase rata-rata nilai AVE antar item atau indikator suatu set konstruk laten merupakan ringkasan convergent indicator. Konstruk dapat dikatakan baik jika memenuhi kriteria yaitu apabila nilai AVE $\geq 0,5$.

4. Composite Reliability (Unidimensionality)

Composite reliability digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk. Dalam menilai reliabilitas dapat dilihat dari nilai composite reliability dan cronbachs alpha. Indikator dan variabel dalam penelitian dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai composite reliability dan cronbachs alpha $\geq 0,7$.

3.6.4 Uji Akurasi Model (*Inner Model*)

Uji akurasi model (inner model) atau bisa disebut juga analisis pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk, nilai signifikansi dan

R-square dari model penelitian. Adapun uji yang digunakan untuk analisis model struktural atau inner model antara lain sebagai berikut:

1. Uji Koefisien Determinasi R-Square (R²)

Koefisien determinasi (Adjusted R-Squared) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai Adjusted R-Squared kecil yaitu mendekati 0 artinya kemampuan variasi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai Adjusted R-Squared mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2014).

2. Uji t Statistik

Menurut Ghozali (2014) Uji Signifikansi Parsial (Uji t) bertujuan untuk menguji seberapa jauh variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara parsial / individual. Pengujian hipotesis (uji t) dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikansi (sig) masing-masing variabel independen dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Jika nilai probabilitas sig < 0,05 maka hipotesis diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Namun apabila nilai probabilitas sig > 0,05 maka hipotesis ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

3. Uji Indirect Effect

Uji pengaruh tidak langsung atau sering disebut sebagai uji mediasi maupun indirect effect merupakan pengujian terhadap variable intervening penelitian apakah variable tersebut mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai indikasi dari pengujian ini didasarkan pada nilai signifikansi uji indirect effect PLS dengan asumsi variabel dianggap mampu memediasi apabila nilai sig indirect effect kurang dari 0,05.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskripsi Responden

Penelitian ini dilakukan selama bulan November tahun 2023 dengan menggunakan metode aksidental sampling untuk pengumpulan data sampel. Metode aksidental sampling mengacu pada pengumpulan data dari individu yang secara kebetulan tersedia dan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian. Meskipun metode ini memungkinkan untuk mendapatkan responden dengan cepat, namun hasilnya mungkin tidak mewakili populasi secara keseluruhan, sehingga generalisasi hasil penelitian perlu dilakukan dengan hati-hati.

Penyebaran kuesioner dilakukan melalui Google Formulir dan kuesioner cetak, dengan tujuan memberikan fleksibilitas kepada responden dalam mengisi kuesioner sesuai dengan preferensi mereka. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa responden merasa nyaman dan mudah dalam mengisi kuesioner, sehingga dapat meningkatkan tingkat partisipasi dan kualitas respons.

Kuesioner diberikan kepada responden secara langsung di ruang pelayanan untuk memastikan objektivitas jawaban yang diperoleh. Hal ini dapat membantu dalam meminimalkan bias dan memastikan bahwa data yang diperoleh adalah representatif dari pandangan responden. Sebanyak 100 kuesioner berhasil dikumpulkan dari 100 responden, yang kemudian diolah untuk keperluan penelitian. Data tersebut mencakup berbagai variabel yang relevan dengan topik penelitian, seperti tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan persepsi terhadap inovasi, human capital, dan kinerja organisasi.

Berikut hasil analisis deskripsi responden:

Tabel 4.1
Hasil Analisis Deskripsi Responden

No	Kriteria Responden	Jumlah	Persentase
1	Umur		
	< 25 Tahun	42	42 %
	25 – 35 Tahun	25	25 %
	35 – 50 Tahun	29	29 %
	> 50 Tahun	4	4 %
2	Jenis Kelamin		
	Laki Laki	63	63 %
	Perempuan	37	37 %
3	Pekerjaan		
	Pelajar	36	36 %
	Pegawai (ASN, BUMN, BUMD, Perangkat Desa)	39	39 %
	Karyawan swasta	10	10 %
	Petani/Pekebun	2	2 %
	Wiraswasta	8	8 %
	Lainnya	5	5 %
4	Pendidikan		
	SD	3	3 %
	SMP	3	3 %
	SMA	54	54 %
	D3	8	8 %
	S1	32	32 %
Jumlah Responden		100	100 %

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan pada tabel tersebut didapatkan gambaran secara umum jumlah responden, umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir dari responden. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 63 orang atau 63% dari jumlah responden dan perempuan sebanyak 37 orang atau 37 % dari jumlah

responden, Hal ini menunjukkan jumlah responden laki-laki mendominasi sebagai responden penelitian ini.

Dilihat dari rentang usia, mayoritas responden yang mendominasi adalah responden berusia kurang dari 25 tahun, yaitu sebesar 42%. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan masih didominasi oleh kalangan muda. Dalam konteks ini, remaja dan kaum muda dewasa tampaknya memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan valid. Hal ini mungkin disebabkan oleh peningkatan akses informasi dan kesadaran akan pentingnya memiliki identitas resmi dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, di usia kurang dari 25 tahun, banyak dari mereka yang mengurus dokumen kependudukan adalah untuk pembuatan KTP elektronik (KTP-el). Proses pembuatan KTP-el bisa dimulai sejak usia 17 tahun, sehingga pada usia ini, masyarakat dapat mulai memperoleh identitas kependudukan yang resmi dan sah secara hukum.

Dari segi pekerjaan, mayoritas responden didominasi oleh mereka yang bekerja sebagai Pegawai, termasuk pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), karyawan swasta, dan perangkat desa, yang jumlahnya mencapai 39 orang atau sekitar 39% dari total responden. Selain itu, terdapat juga sejumlah 36 orang atau sekitar 36% dari total responden yang masih berstatus sebagai pelajar. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah terlibat dalam dunia kerja, baik sebagai pegawai maupun pelajar yang mungkin juga telah memiliki kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan di usia muda. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran akan administrasi

kependudukan tidak hanya dimiliki oleh kalangan yang sudah bekerja, tetapi juga oleh generasi muda yang masih berada dalam lingkungan pendidikan.

Data mengenai tingkat pendidikan responden menunjukkan mayoritas dari mereka telah menamatkan pendidikan tingkat SMA sederajat sebanyak 54 orang (54%) disusul yang telah menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) sebanyak 32 orang (32%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, yang dapat memberikan wawasan dan pemahaman yang baik terkait dengan topik penelitian. Tingkat pendidikan yang tinggi ini juga dapat mempengaruhi cara mereka berpikir dan merespon pertanyaan dalam kuesioner.

4.2 Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif variabel dilakukan untuk menganalisa bagaimana penilaian masyarakat terhadap variabel penelitian yang ditanyakan, berdasarkan pada nilai jawaban karyawan terhadap butir pertanyaan indikator yang diiberikan. Untuk penilaian tersebut didasarkan pada nilai Skala Likert 1 – 5 dengan keterangan sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Untuk kriteria tingkat penilaian dihitung menggunakan rumus kalkulatif dari Van Laerhoven (2004), yakni sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Jawaban Tertinggi} - \text{Nilai Jawaban Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval Kelas} = \frac{5-1}{3}$$

$$\text{Interval Kelas} = 1,33$$

Maka Kategori kelas (3) :

1. Rendah = 1,00 - 2,33
2. Sedang = 2,34 - 3,67
3. Tinggi = 3,68 - 5,00

Berdasarkan perhitungan kategori kelas di atas, diperoleh hasil analisis deskriptif variabel sebagai berikut:

4.2.1 Deskripsi Variabel Human Capital

Variabel human capital diukur dengan menggunakan 3 indikator dengan hasil analisis deskriptif dituliskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Analisis Deskriptif Human Capital

No	Indikator	Mean	Std. Deviation	Ket.
1	Pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya	4,360	0,878	Tinggi
2	Pelatihan pegawai dapat meningkatkan keterampilan dalam menjalankan pekerjaan	4,420	0,929	Tinggi
3	Sikap pegawai Disdukcapil dalam melayani masyarakat sudah sangat baik	4,410	0,826	Tinggi
Nilai rata-rata indikator variabel keseluruhan		4,40		Tinggi

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Dari hasil analisis yang disajikan, terlihat bahwa pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya dengan nilai sebesar 4,36, yang dapat dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pegawai telah memiliki keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Selanjutnya, hasil analisis juga menunjukkan bahwa pelatihan pegawai dapat meningkatkan keterampilan dalam menjalankan pekerjaan, dengan nilai sebesar 4,42 yang juga dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan telah berhasil berkontribusi dalam meningkatkan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas mereka, meskipun masih terdapat potensi untuk terus meningkatkan efektivitas pelatihan.

Terakhir, hasil analisis menunjukkan bahwa sikap pegawai Disdukcapil dalam melayani masyarakat dinilai sangat baik, dengan nilai sebesar 4,41 yang juga dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai memiliki sikap yang positif dan responsif dalam melayani masyarakat, yang merupakan aspek penting dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa pegawai telah memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan, pelatihan telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan keterampilan pegawai, dan sikap pegawai dalam melayani masyarakat dinilai sangat baik. Hal ini memberikan gambaran positif terkait dengan kinerja dan pelayanan pegawai Disdukcapil.

4.2.2 Deskripsi Variabel Inovasi

Variabel Inovasi diukur dengan menggunakan 3 indikator dengan hasil analisis deskriptif pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Analisis Deskriptif Inovasi

No	Indikator	Mean	Std. Deviation	Ket.
1	Pegawai memiliki keahlian yang cukup dalam menciptakan solusi untuk masalah-masalah yang dihadapi.	4,170	0,861	Tinggi
2	Pegawai memiliki keahlian yang diperlukan untuk menerapkan ide-ide inovatif	4,160	0,845	Tinggi
3	Gaya berfikir pegawai cenderung lebih kreatif dan out-of-the-box dalam menghadapi tantangan dan menemukan solusi baru	3,900	0,975	Tinggi
Nilai rata-rata indikator variabel keseluruhan		4,07		Tinggi

Sumber : Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Dari hasil analisis yang disajikan, terlihat bahwa pegawai memiliki kreativitas yang cukup dalam menciptakan solusi untuk masalah-masalah yang dihadapi, dengan nilai sebesar 4,17 yang dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pegawai dianggap memiliki tingkat kreativitas yang baik dalam menemukan solusi untuk masalah yang dihadapi.

Selanjutnya, hasil analisis juga menunjukkan bahwa pegawai memiliki keahlian yang diperlukan untuk menerapkan ide-ide inovatif, dengan nilai sebesar 4,16 yang juga dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini mengindikasikan

bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk menerapkan ide-ide inovatif dalam pekerjaan mereka, yang merupakan aspek penting dalam menciptakan perubahan dan kemajuan.

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa gaya berfikir pegawai cenderung lebih kreatif dan out-of-the-box dalam menghadapi tantangan dan menemukan solusi baru, dengan nilai sebesar 3,90 yang juga dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki kecenderungan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam menghadapi tantangan, yang dapat berkontribusi dalam menciptakan solusi-solusi baru dan efektif.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa pegawai dianggap memiliki kreativitas yang cukup, keahlian untuk menerapkan ide-ide inovatif, dan gaya berfikir yang cenderung kreatif dan out-of-the-box. Hal ini memberikan gambaran positif terkait dengan kemampuan pegawai dalam menciptakan solusi inovatif dan menghadapi tantangan dengan cara yang kreatif.

4.2.3 Deskripsi Variabel Kinerja Organisasi

Variabel Kinerja Organisasi diukur dengan menggunakan 3 indikator dengan hasil analisis deskriptif pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Organisasi

No	Indikator	Mean	Std. Deviation	Ket.
1	Pegawai memiliki kegiatan yang cukup dalam menciptakan solusi untuk masalah-masalah yang dihadapi.	4,220	0,832	Tinggi
2	Pegawai memiliki keahlian yang diperlukan untuk menerapkan ide-ide inovatif	4,220	0,878	Tinggi
3	Gaya berfikir pegawai cenderung lebih kreatif dan out-of-the-box dalam menghadapi tantangan dan menemukan solusi baru	4,250	0,865	Tinggi
Nilai rata-rata indikator variabel keseluruhan		4,23		Tinggi

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Dari hasil analisis yang disajikan, terlihat bahwa tingkat produktivitas Disdukcapil Ktw. Barat dinilai sangat baik, dengan nilai sebesar 4,22 yang dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum, Disdukcapil Ktw. Barat dianggap memiliki tingkat produktivitas yang sangat baik dalam menjalankan tugas-tugasnya.

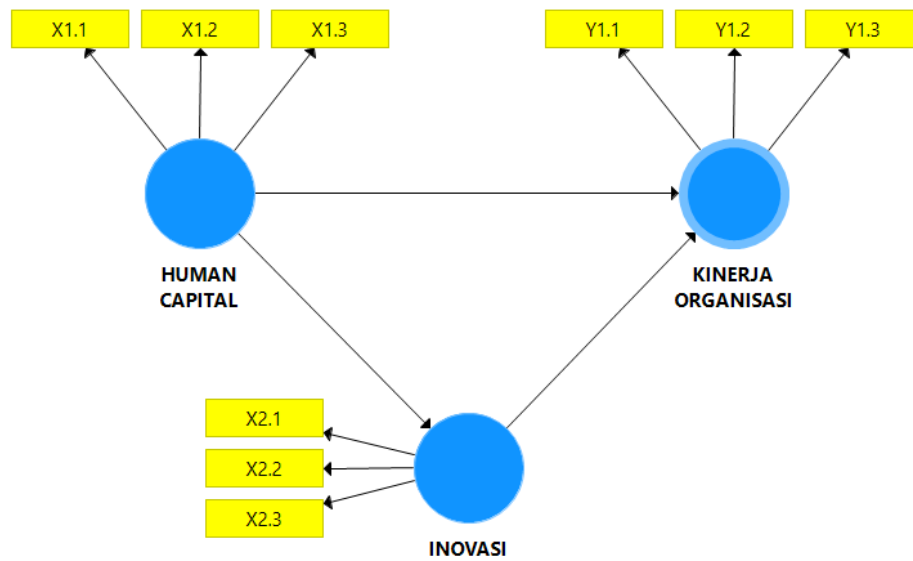
Selanjutnya, hasil analisis juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Ktw. Barat dinilai memenuhi harapan, dengan nilai sebesar 4,22 yang juga dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Ktw. Barat dianggap memenuhi harapan yang diharapkan oleh pihak yang memberikan penilaian.

Selain itu, hasil analisis juga menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen dan jam pelayanan Disdukcapil Ktw. Barat dinilai sangat baik, dengan nilai sebesar 4,25 yang juga dikategorikan sebagai tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa Disdukcapil Ktw. Barat dianggap memiliki ketepatan waktu yang sangat baik dalam menyelesaikan dokumen dan memberikan pelayanan, yang merupakan aspek penting dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat produktivitas, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen dan jam pelayanan Disdukcapil Ktw. Barat dinilai sangat baik. Hal ini memberikan gambaran positif terkait dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Ktw. Barat.

4.3 Permodelan Partial Least Square (PLS)

Model *Partial Least Square* pada penelitian ini digunakan sebagai acuan model yang menjelaskan mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian yang meliputi variabel eksogen berupa human capital, variabel mediasi berupa inovasi serta variabel endogen berupa kinerja organisasi. Berikut adalah model dari analisis *Partial Least Square* (PLS) yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 4.1 Model Analisis PLS Penelitian

Mengacu pada model di atas, diketahui bahwa untuk variabel human capital disusun oleh 3 indikator (X1.1, X1.2, X1.3), variabel inovasi disusun oleh 3 indikator (X2.1, X2.2, X2.3), dan variabel kinerja organisasi disusun oleh 3 indikator (Y1.1, Y1.2, Y1.3). Untuk analisis Partial Least Square (PLS) dilakukan melalui dua tahapan yakni analisis outer model dan inner model.

4.3.1 Analisis Outer Model

Pada penelitian ini analisis outer model mencakup Discriminant Validity, Convergent Validity, Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability (Unidimensionality).

4.3.1.1 Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)

Pengujian discriminant validity merupakan salah satu langkah penting dalam analisis faktor atau analisis model konfirmatori. Tujuan dari pengujian ini

adalah untuk memastikan bahwa konstruk yang diukur oleh variabel-variabel yang berbeda benar-benar berbeda satu sama lain, atau dengan kata lain, variabel-variabel tersebut tidak saling tumpang tindih dalam mengukur konstruk yang sama.

Metode yang umum digunakan dalam pengujian discriminant validity adalah dengan melihat perbandingan antara nilai loading factor dan cross loading dari setiap variabel. Loading factor merupakan seberapa besar variabel tersebut terhubung dengan faktor yang seharusnya diukur, sedangkan cross loading mengukur seberapa besar variabel tersebut terhubung dengan faktor-faktor lain yang seharusnya tidak terkait.

Dalam tabel hasil analisis discriminant validity, kita dapat melihat apakah nilai loading factor dari setiap variabel lebih tinggi daripada cross loadingnya. Jika nilai loading factor lebih tinggi, ini menunjukkan bahwa variabel tersebut lebih terkait dengan faktor yang seharusnya diukur dan memiliki validitas diskriminan yang baik. Sebaliknya, jika cross loading lebih tinggi, hal ini dapat menunjukkan adanya tumpang tindih antara variabel-variabel tersebut dalam mengukur konstruk yang sama. Oleh karena itu, pengujian discriminant validity sangat penting untuk memastikan validitas konstruk dalam penelitian.

Tabel 4.5 Hasil Analisis Uji Validitas Diskriminan

Indikator Konstruk	Human Capital	Inovasi	Kinerja Organisasi
X1.1	0,842	0,515	0,440
X1.2	0,738	0,564	0,522
X1.3	0,800	0,538	0,695
X2.1	0,587	0,872	0,647
X2.2	0,613	0,870	0,658
X2.3	0,549	0,825	0,592
Y1.1	0,639	0,700	0,913
Y1.2	0,589	0,495	0,777
Y1.3	0,598	0,682	0,866

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Mengacu pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *loading factor* dari masing-masing indikator konstruk (bercetak tebal) lebih tinggi dari nilai *cross loading*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada seluruh variabel tidak ditemukan adanya persoalan *discriminant validity*. Dengan kata lain seluruh indikator dari variabel yang ada terbukti memiliki diskriminan yang baik untuk mengukur konstruk-konstruk penelitian. Kemudian dalam uji validitas diskriminan juga terdapat uji korelasi antara variabel dengan penjelasan dituliskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Analisis Uji Korelasi Variabel

	Human Capital	Inovasi	Kinerja Organisasi
Human Capital	0,795		
Inovasi	0,682	0,856	
Kinerja Organisasi	0,712	0,740	0,854

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Mengacu pada tabel 4.6 tersebut dapat diidentifikasi bahwa nilai korelasi antara masing-masing konstruk penelitian lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk mempunyai nilai korelasi positif yang kuat

4.3.1.2 Convergent Validity (Validitas Konvergen)

Analisis convergent validity adalah salah satu langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa variabel-variabel yang diukur secara bersamaan benar-benar mencerminkan konstruk yang sama. Metode yang umum digunakan dalam analisis ini adalah dengan melihat nilai outer loading dan average variance extracted (AVE) dari setiap variabel.

Outer loading mengukur seberapa besar variabel tersebut terhubung dengan faktor yang seharusnya diukur. Semakin tinggi nilai outer loading, semakin kuat hubungan antara variabel dengan konstruk yang diukur. Sementara itu, AVE mengukur seberapa besar variabilitas dari variabel yang dijelaskan oleh konstruk yang diukur. Semakin tinggi nilai AVE, semakin baik variabel tersebut merepresentasikan konstruk yang diukur.

Dalam tabel hasil analisis convergent validity, kita dapat melihat nilai outer loading dan AVE dari setiap variabel. Jika nilai outer loading tinggi dan nilai AVE memenuhi standar yang ditetapkan (biasanya di atas 0.5), ini menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki kontribusi yang baik terhadap konstruk yang diukur dan validitas konvergen yang baik. Sebaliknya, jika nilai outer loading rendah atau nilai AVE di bawah standar, hal ini dapat menunjukkan adanya masalah dalam validitas konstruksi variabel tersebut. Oleh karena itu, analisis convergent validity penting

untuk memastikan bahwa variabel-variabel yang diukur benar-benar mencerminkan konstruk yang sama dalam penelitian.

Tabel 4.7 Hasil Analisis Uji Validitas Konvergen

Indikator Konstruk	Human Capital	Inovasi	Kinerja Organisasi
X1.1	0,842		
X1.2	0,738		
X1.3	0,800		
X2.1		0,872	
X2.2		0,870	
X2.3		0,825	
Y1.1			0,913
Y1.2			0,777
Y1.3			0,866
AVE	0,793	0,856	0,852

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Mengacu pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai *outer loading* pada setiap konstruk bernilai lebih tinggi dari 0,5 serta nilai AVE yang diperoleh pun juga lebih besar dari 0,5. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator konstruk terbukti memenuhi unsur validitas atau dengan kata lain dapat dengan tepat menginterpretasikan masing-masing konstruk penelitian.

4.3.1.3 Composite Reliability (Unidimensionality)

Analisis *unidimensionality* dalam penelitian ini diindikasikan pada nilai indeks reliabilitas komposit (*composite reliability*) dan *cronbach alpha*. Berikut tabel hasil analisis *unidimensionality*;

Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Unidimensionality

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted
Human Capital	0,708	0,709	0,837	0,631
Inovasi	0,817	0,820	0,891	0,733
Kinerja Organisasi	0,813	0,828	0,890	0,729

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Mengacu pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing konstruk lebih besar dari 0,60, yang mana hal ini indikator-indikator konstruk yang digunakan terbukti reliabel atau mampu menghasilkan nilai jawaban responden yang konsisten dari waktu ke waktu. Untuk nilai indeks *composite reliability* dari setiap konstruk memiliki nilai lebih besar dari 0,70 yang mana hal ini indikator-indikator dapat mengukur nilai konstruk dengan baik dan akurat.

4.3.1.4 Multikolinearitas

Analisis uji multikolinearitas dalam penelitian ini diindikasikan pada nilai *variance inflation factor* (VIF). Berikut tabel hasil analisis uji multikolinearitas:

Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Multikolinieritas

Indikator Konstruk	Indeks VIF
X1.1	1,775
X1.2	1,336
X1.3	1,446
X2.1	1,956
X2.2	1,908
X2.3	1,662
Y1.1	2,481
Y1.2	1,546
Y1.3	2,066

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas di atas, diketahui bahwa nilai indeks VIF dari seluruh indikator konstruk lebih kecil dari 10,00. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas antara konstruk penelitian yang dianalisis.

4.3.2 Analisis Inner Model

Analisis inner model pada penelitian ini mencakup uji koefisien determinasi (R^2) dan uji relevansi prediktif.

4.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi pada penelitian ini diindikasikan pada nilai *Adjusted R-Square*. Berikut adalah tabel hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi

Konstruk	<i>R-Square</i>	<i>Adjusted R-Square</i>
Inovasi	0,465	0,460
Kinerja Organisasi	0,627	0,620

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Mengacu pada tabel 4.10 tersebut dapat teridentifikasi bahwa nilai *Adjusted R-Square* untuk model regresi 1 sebesar 0,460 atau 46 %. Ini berarti variabel human capital mampu menjelaskan dan memprediksi nilai inovasi sebesar 46 % sementara 54 % lainnya dijelaskan dan diprediksi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian yang dilakukan. Untuk nilai *Adjusted R-Square* model regresi 2 sebesar 0,620 atau 62 %. Ini berarti variabel human capital dan inovasi mampu menjelaskan serta memprediksi nilai kinerja organisasi sebesar 62 % sementara 38 % lainnya dijelaskan dan diprediksi oleh beragam faktor lain di luar penelitian

4.3.2.2 Uji Relevansi Prediktif

Analisis uji relevansi prediktif dalam penelitian ini diindikasikan dari nilai *Q-Square*. Berikut adalah tabel hasil uji relevansi prediktif penelitian:

Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji Relevansi Prediktif

Konstruk	<i>R-Square</i>	$1-R^2n$
Inovasi	0,465	0,535
Kinerja Organisasi	0,627	0,373
<i>Q-Square</i>	$Q^2 = 1 - (1 - 0,535) (1 - 0,373)$ $Q^2 = 1 - 0,291 = 0,709$	

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Q-square* sebesar $0,709 > 0$ dan semakin mendekati nilai 1,00. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang digunakan pada penelitian ini sangat baik, karena nilai *Q-square* yang diperoleh mendekati angka 1 dan lebih besar dari 0. Nilai *Q-Square* yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki nilai prediktif yang relevan.

4.3.2.3 Uji Goodness of Fit

Analisis uji *goodness of fit* dalam penelitian ini diindikasikan pada indeks *goodness of fit*. Berikut tabel hasil uji *goodness of fit*:

Tabel 4.12 Hasil Uji Goodness of Fit

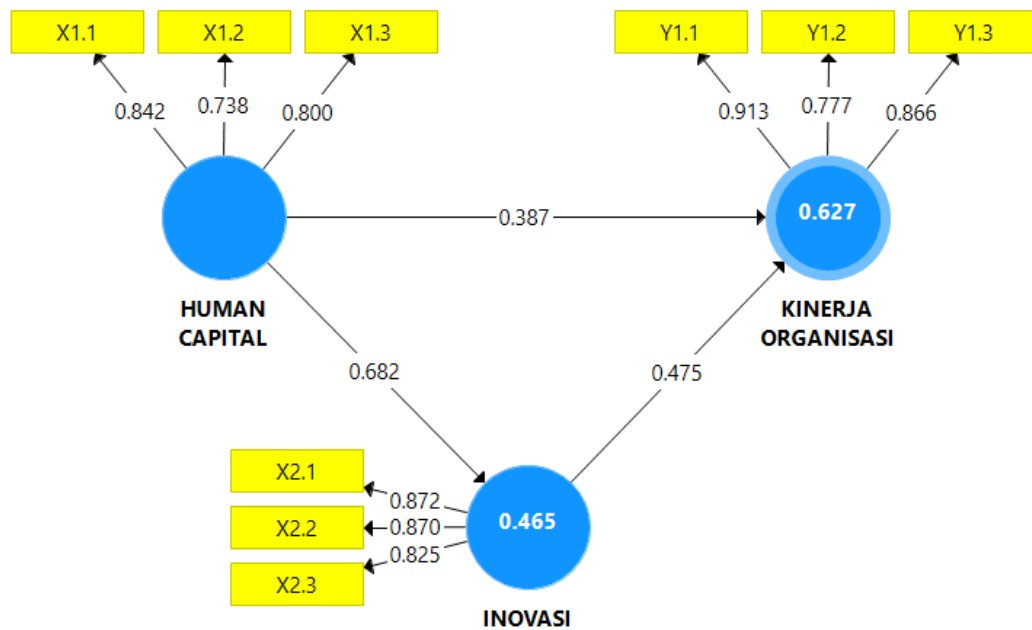
Konstruk	Communality
Human Capital	0,242
Inovasi	0,449
Kinerja Organisasi	0,440
Rata-Rata Communality:	0,377
R-Square:	
Inovasi	0,535
Kinerja Organisasi	0,373
Rata-Rata R-Square:	0,454
<i>Goodness of Fit</i>	0,415

Sumber: Data Diolah Dari Hasil Penelitian, 2023

Mengacu pada tabel 4.13 tersebut dapat teridentifikasi bahwa nilai *goodness of fit* sebesar 0,415. Hal ini berarti nilai *goodness of fit* model penelitian lebih besar dari 0,00 serta kurang dari 1,00 sehingga didapatkan kesimpulan bahwa model penelitian yang dianalisis pada studi ini layak untuk dipergunakan sebagai model riset

4.3.3 Persamaan Outer Model & Inner Model

Untuk hasil persamaan nilai outer dan inner model pada penelitian ini diinterpretasikan pada bagan berikut :



Gambar 4.2 Model Persamaan Outer Model dan Inner Model

Mengacu pada model persamaan outer model dan inner model tersebut diperoleh 2 hasil persamaan sebagai berikut:

Model 1:

$$\eta_1 = 0,682 \xi_1 + \zeta_1$$

η_1 : Inovasi

ξ_1 : Human Capital

γ_1 : Koefisien Jalur Human Capital terhadap Inovasi

ζ_1 : Nilai Residual Model 1

Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis di atas, dapat diidentifikasi hasil uji hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada model 1 diperoleh nilai koefisien pengaruh Human Capital sebesar 0,577 dengan arah pengaruh positif. Ini artinya nilai pengaruh yang diberikan karakter karyawan terhadap Human capital adalah positif sehingga semakin baik nilai karakter karyawan akan berdampak terhadap peningkatan nilai kecerdasan emosional. Semakin rendah nilai karakter karyawan berdampak terhadap penurunan nilai kecerdasan emosional

Model 2:

$$\eta_2 = 0,475 \eta_1 + 0,387 \xi_1 + \zeta_2$$

η_2 : Kinerja Organisasi

η_1 : Inovasi

ξ_1 : Human Capital

ζ_2 : Nilai Residual Model 2

1. Berdasarkan pada model 2 diperoleh nilai koefisien pengaruh inovasi sebesar 0,475 dengan arah pengaruh positif. Ini artinya nilai pengaruh inovasi terhadap kinerja organisasi adalah positif sehingga semakin tinggi nilai inovasi akan berdampak terhadap peningkatan nilai kinerja organisasi. Semakin rendah nilai Inovasi yang dimiliki berdampak terhadap penurunan nilai kinerja organisasi.
2. Berdasarkan pada model 2 diperoleh nilai koefisien pengaruh human capital sebesar 0,387 dengan arah pengaruh positif. Ini artinya nilai pengaruh human capital terhadap kinerja organisasi adalah positif sehingga semakin baik human capital akan berdampak

terhadap peningkatan nilai kinerja organisasi. Semakin buruk human capital akan berdampak terhadap penurunan nilai kinerja organisasi.

4.3.4 Uji Hipotesis (Uji t Statistik)

Analisis uji hipotesis (uji t) pada penelitian ini diindikasikan pada nilai t-hitung serta nilai signifikansi uji t (Sig uji t/P-Value). Berikut adalah hasil analisis uji hipotesis penelitian:

Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	t-hitung	P-Value	Keterangan
H ₁ : Semakin human capital memberikan pengaruh positif, maka semakin mampu meningkatkan kinerja organisasi.	8,5764	0,0000	H1 Diterima
H ₂ : Bila kualitas human capital semakin baik, maka semakin mampu menghasilkan inovasi.	3,6935	0,0002	H2 Diterima
H ₃ : Semakin inovasi memberikan pengaruh positif, maka semakin mampu meningkatkan kinerja organisasi.	4,1729	0,0000	H3 Diterima

Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis di atas, dapat diidentifikasi hasil uji hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁: Semakin tinggi human capital memberikan pengaruh positif, maka semakin tinggi meningkatkan kinerja organisasi.**

Berdasarkan nilai t hitung (8,5764) dan *P-value* (0,0000), hipotesis ini diterima. Hal ini berarti bahwa human capital berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Hasil analisis statistik yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara human capital dan kinerja organisasi. Hal ini terlihat dari nilai t hitung yang diperoleh sebesar 8,5764, yang jauh lebih besar dari nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,05. Selain itu, P -value yang diperoleh sebesar 0,0000 juga menunjukkan bahwa hasil ini sangat signifikan secara statistik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat bukti yang kuat untuk mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa human capital berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

2. H₂: Semakin baik kualitas human capital, maka semakin baik menghasilkan inovasi.

Berdasarkan nilai t hitung (3,6935) dan P -value ($<0,001$), hipotesis ini diterima. Hal ini berarti bahwa human capital berpengaruh positif terhadap inovasi.

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, nilai t hitung sebesar 3,6935 ternyata jauh lebih besar dari nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,05 yang sebesar 1,660. Selain itu, P -value yang diperoleh lebih kecil dari 0,0002, bahkan lebih kecil dari 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara human capital dan inovasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa human capital berpengaruh positif terhadap inovasi dapat diterima berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan.

3. H₃: Semakin inovasi memberikan pengaruh positif, maka semakin mampu meningkatkan kinerja organisasi.

Berdasarkan nilai t hitung (4,1729) dan *P-value* (<0,0000), hipotesis ini diterima. Hal ini berarti bahwa inovasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, nilai t hitung sebesar 4,1729 ternyata jauh lebih besar dari nilai t tabel pada taraf signifikansi 0,05 yang sebesar 1,660. Selain itu, *P-value* yang diperoleh lebih kecil dari 0,0000, bahkan lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara inovasi dan kinerja organisasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa inovasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi dapat diterima berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan.

4.3.5 Uji Pengaruh Tidak Langsung

Analisis uji pengaruh tidak langsung diindikasikan pada nilai *P-Value* indirect effect. Berikut tabel hasil analisis uji pengaruh tidak langsung:

Tabel 4.14 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

Jalur Indirect Effect	P-Values
Human Capital -> Inovasi -> Kinerja Organisasi	0,0002

Mengacu pada tabel 4.14 tersebut dapat teridentifikasi bahwa nilai *p-value* pada uji pengaruh tidak langsung diperoleh sebesar $0,0002 < 0,05$ sehingga didapat

disimpulkan bahwa inovasi mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara human capital terhadap kinerja organisasi. Artinya semakin baik human capital dalam melaksanakan pekerjaan maka akan berdampak terhadap peningkatan inovasi hal ini kemudian akan meningkatkan nilai kinerja organisasi yang dihasilkan bagi instansi.

4.4 Pembahasan Hasil Analisis Penelitian

4.4.1 Pengaruh human capital terhadap kinerja organisasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa human capital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kotawaringin Barat. Semakin baik keterampilan yang dimiliki oleh pegawai akan meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Semakin banyak pelatihan yang didapatkan pegawai akan meningkatkan keterampilan, pengetahuan dan kompetensi pegawai. Semakin baik sikap pegawai dalam melayani masyarakat akan berdampak baik bagi instansi.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aman-Ullah, A., et. al (2022) yang juga menemukan bahwa human capital berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa hubungan antara human capital dan kinerja organisasi sangatlah signifikan, yang berarti bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan pentingnya peran manusia dalam mencapai kesuksesan organisasi, dan menekankan perlunya perhatian yang lebih besar terhadap pengembangan dan pemanfaatan potensi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, hasil

penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam memperkuat pemahaman tentang pentingnya human capital dalam meningkatkan kinerja organisasi.

4.4.2 Pengaruh human capital terhadap inovasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa human capital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap inovasi. Semakin tinggi kreativitas pegawai dalam menciptakan solusi membawa dampak positif peningkatan efisiensi, peningkatan kualitas layanan, serta memberikan keunggulan kompetitif bagi instansi. Semakin baik keahlian yang dimiliki pegawai dalam menerapkan ide-ide inovatif dapat mengoptimalkan potensi inovasi yang dimiliki dan mengubahnya menjadi solusi yang nyata dan bernilai bagi instansi. Semakin baik kemampuan berpikir pegawai dalam menghadapi tantangan dan menemukan solusi baru akan memberikan manfaat positif bagi pegawai dalam menganalisis masalah dari berbagai perspektif, mengidentifikasi akar permasalahan, dan menemukan strategi yang sesuai untuk menyelesaikannya.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lenihan, et. al (2019) yang juga menemukan bahwa human capital berkontribusi positif terhadap inovasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa hubungan antara human capital dan inovasi sangatlah signifikan, yang berarti bahwa investasi dalam pengembangan sumber daya manusia dapat mendorong terciptanya inovasi dalam organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan SDM yang berkualitas dan berkompeten dapat menjadi kunci dalam menciptakan ide-ide baru dan solusi kreatif untuk memenuhi tuntutan pasar yang terus berubah. Dengan demikian, hasil

penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam memperkuat pemahaman tentang peran penting human capital dalam mendorong inovasi dan kemajuan organisasi.

4.4.3 Pengaruh inovasi terhadap kinerja organisasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan penerimaan hipotesis 3, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara inovasi dan kinerja organisasi. Semakin tinggi produktivitas instansi akan berdampak positif pada pencapaian tujuan organisasi, efisiensi penggunaan sumber daya, dan kualitas layanan yang dihasilkan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam proses administrasi dokumen kependudukan. Semakin tinggi komitmen ketepatan waktu yang diberikan dalam menyelesaikan dokumen kependudukan akan membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi Disdukcapil.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihartini, E., & Sanusi, A. (2020) yang menunjukkan bahwa human capital memiliki dampak positif terhadap inovasi. Prihartini, E., & Sanusi, A. (2020) juga menyatakan bahwa hasil penelitiannya menegaskan adanya hubungan yang sangat signifikan antara inovasi dan kinerja organisasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja keseluruhan organisasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkuat pemahaman tentang pentingnya inovasi dalam meningkatkan kinerja organisasi.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan

Menjawab masalah penelitian “Bagaimana meningkatkan kinerja pelayanan publik”. Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, berikut adalah kesimpulan yang dapat penulis sampaikan:

1. Human capital terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sehingga semakin tinggi nilai human capital akan berdampak terhadap peningkatan kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.
2. Human capital terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap inovasi sehingga semakin baik nilai human capital akan berdampak terhadap peningkatan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.
3. Inovasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi sehingga semakin baik nilai inovasi akan berdampak terhadap peningkatan kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.
4. Inovasi terbukti mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara human capital terhadap kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat., sehingga semakin baik nilai human capital berdampak terhadap peningkatan inovasi dimana hal ini kemudian mendorong nilai kinerja organisasi yang semakin baik.

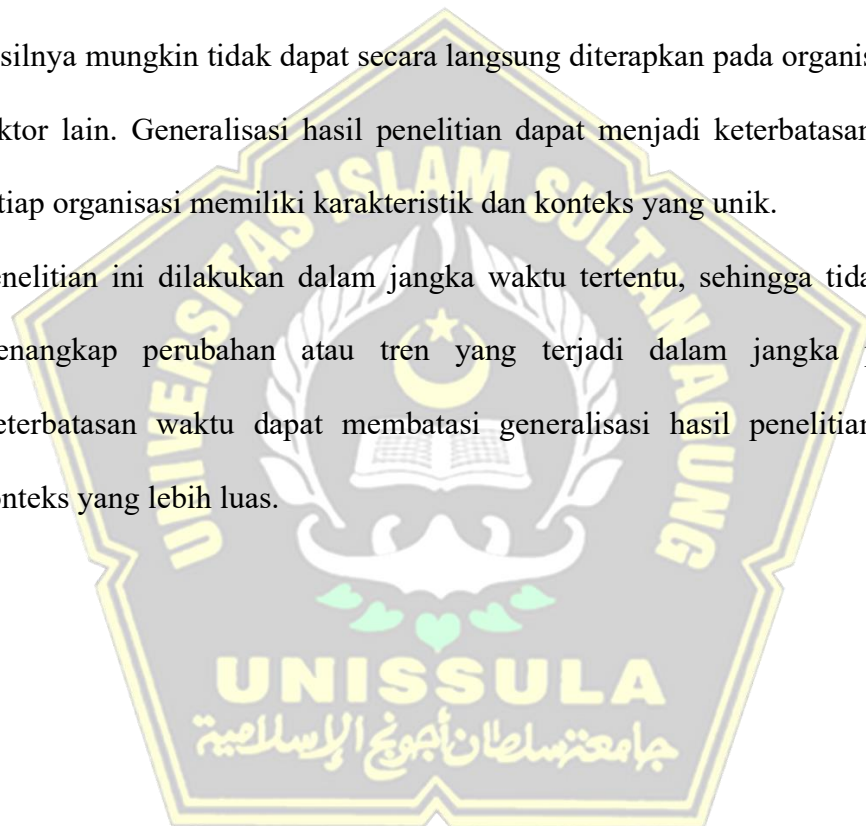
5.2 Saran

1. Mendorong organisasi untuk meningkatkan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia: Organisasi perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pelatihan, pengembangan keterampilan, dan motivasi karyawan. Hal ini dapat dilakukan melalui program pelatihan reguler, pengembangan karir, dan insentif yang mendorong karyawan untuk terus belajar dan berkembang.
2. Membangun budaya inovasi dan kreativitas di dalam organisasi: Organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan kreativitas. Hal ini dapat dilakukan melalui penghargaan terhadap ide-ide baru, kolaborasi antar tim, dan pengakuan terhadap upaya inovatif karyawan. Budaya inovasi yang kuat dapat mendorong terciptanya solusi baru dan produk inovatif.
3. Mendorong kolaborasi antar tim dan departemen: Kolaborasi antar tim dan departemen dapat memperkuat pertukaran ide dan pengetahuan, serta memfasilitasi terciptanya inovasi. Organisasi perlu mendorong kerja sama lintas fungsional dan mendukung kolaborasi antar tim untuk mengoptimalkan potensi inovatif karyawan.
4. Mengukur dan mengevaluasi dampak investasi dalam human capital dan inovasi: Penting untuk melakukan pengukuran secara teratur terkait dampak investasi dalam pengembangan sumber daya manusia dan inovasi terhadap kinerja organisasi. Data dan informasi yang diperoleh dari evaluasi ini dapat membantu organisasi untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengoptimalkan strategi pengembangan SDM dan inovasi di masa depan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, organisasi dapat meningkatkan kinerja mereka melalui pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas dan mendorong terciptanya inovasi yang dapat membawa nilai tambah bagi organisasi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan di satu organisasi atau sektor tertentu, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat secara langsung diterapkan pada organisasi atau sektor lain. Generalisasi hasil penelitian dapat menjadi keterbatasan karena setiap organisasi memiliki karakteristik dan konteks yang unik.
2. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu tertentu, sehingga tidak dapat menangkap perubahan atau tren yang terjadi dalam jangka panjang. Keterbatasan waktu dapat membatasi generalisasi hasil penelitian dalam konteks yang lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT.Bumi Aksara. Hlm 88
- Achmad, mansyur, 2013, Dilema desentralisasi dan otonomi daerah antara tuntutan politik dan kebutuhan administrasi, Alqaprint ,Jatinangor : Sumedang
- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press
- Alnachef, T. H., & Alhajjar, A. A. (2017). Effect of human capital on organizational performance: A literature review. *International Journal of Science and Research*, 6(8), 1154-1158.
- Alshehri, Mohammed, Drew, Steve. 2010. "E-Government Fundamentals." *Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings*.
- Aman-Ullah, A., Mehmood, W., Amin, S., & Abbas, Y. A. (2022). Human capital and organizational performance: A moderation study through innovative leadership. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100261.
- Aragón-Sánchez, A., Barba-Aragón, I., & Sanz-Valle, R. (2003). Effects of training on business results1. *The International Journal of Human Resource Management*, 14(6), 956-980.
- AS. Moenir, (2001), Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Augusto Felício, J., Couto, E., & Caiado, J. (2014). Human capital, social capital, and organizational performance. *Management decision*, 52(2), 350-364.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008> (akses,10/05/2023)
- Creswell, John W. (2007) *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approaches*. California: Sage Publication Inc

- Elysia, Vita, dkk. 2017. Implementasi E-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia. Dalam Optimalisasi Peran Sains dan Teknologi untuk Mewujudkan Smart City. Banten: Universitas Terbuka.
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Galbraith, J. K. (1973). Power and the useful economist. *American Economic Review*, 63(1), 1-11.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Gibson. dkk. 2003. *Organizations: Behavior Structure Processes*. Eleventh Edition. New York: McGraw Hill.
- Goetsch David L. dan Davis, Stanley B. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Grönlund, Å., Horan, T.A., 2005. We are introducing e-gov: history, definitions, and issues. *Commun. Assoc. Inf. Syst.* 15.
- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga
- Hamzali, S. (2022). PENGARUH PEMBELAJARAN ORGANISASI DAN INOVASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA ORGANISASI. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 241-249. <https://doi.org/10.34308/eqien.v9i1.299>
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *E-government, Seri bunga rampai pemikiran*. Pronexius : Yogyakarta
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Klein, A., & Bhagat, P. (2016). Comparative study of technological innovativeness between individuals in the USA and India. *Review of International Business and Strategy*, 26(1), 100-117.
- Kuryanto, B., & Syafruddin, M. (2008). Pengaruh modal intelektual terhadap kinerja perusahaan.

- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta, LAN
- Lenihan, H., McGuirk, H., & Murphy, K. R. (2019). Driving innovation: Public policy and human capital. *Research policy*, 48(9), 103791.
- Li, H., Suomi, R. (2007). Evaluating Electronic Service Quality: a Transaction Process Based Evaluation Model, *Proceeding of ECIME (2007)*, The European Conference on Information Management and Evaluation, Montpellier, France, 20-21 September 2007, pp.331-340
- Luecke, Richard. 2003. *Managing Creativity and Innovation*. Harvard Business Publishing Corporation
- Lufungula, A. R., & Borromeo, R. A. (2019). The correlates of human capital and organizational performance: Empirical Evidence from North-Kivu Hospitals in DR Congo. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(9).
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cet.ke-10, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mariz-Pérez, R. M., Teijeiro-Álvarez, M. M., & García-Álvarez, M. T. (2012). The relevance of human capital as a driver for innovation. *Cuadernos de economía*, 35(98), 68-76.
- Mayasari, A. (2023). Peran Transformasi Digital dan Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi Pada Sekolah Yayasan Marsudirini Cabang Yogyakarta. *Journal on Education*, 5(4), 16659-16672.
- Nwankpa, J. K., & Roumani, Y. (2016). IT capability and digital transformation: A firm performance perspective. *International Conference on Information Systems, ICIS 2016*, 1–16
- Olan, F., Liu, S., Neaga, I., Chen, H., & Nakpodia, F. (2019). How cultural impact on knowledge sharing contributes to organizational performance: Using the fsQCA approach. *Journal of Business Research*, 94, 313-319.
- Ongkorahardjo, M. D. P. A., Susanto, A., & Rachmawati, D. (2008). Analisis pengaruh human capital terhadap kinerja perusahaan (studi empiris pada

- kantor akuntan publik di Indonesia). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 11-21.
- Pasban, M., & Nojedeh, S. H. (2016). A Review of the Role of Human Capital in the Organization. *Procedia-social and behavioral sciences*, 230, 249-253.
- Prihartini, E., & Sanusi, A. (2020). Pengaruh Manajemen Pengetahuan Dan Inovasi Organisasi Terhadap Kinerja UMKM. *Jurnal Ekonomi Manajemen*
- Puryantini, Navik & Arfati, Rofikotul & Tjahjadi, Bambang. (2017). PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA ORGANISASI DIMEDIASI INOVASI DI ORGANISASI PENELITIAN PEMERINTAH. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*. 2. 10.20473/baki.v2i2.5325.
- Schermerhorn, J., J. Hunt, & R. Osborn 1991. *Managing Organizational Behavior*. 4th. Ed. John Wiley & Sons
- Schermerhorn, Jr., John R., 1999, *Manajemen*, diterjemahkan oleh M. PurnamaPutranta dan Surya Dharma, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Simarmata, J. (2021). Peran Mediasi Human Capital dan Kinerja Individu dalam Hubungan Praktek MSDM dengan Kinerja Organisasi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 6(2), 383-390.
- Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Total Quality Management dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1(4), 01-12.
- Sudarmanto, SIP, Msi (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sunarto, S., & Pratiwi, R. (2022). Peran Human Capital dalam Efektivitas Strategi Inovasi pada Era Teknologi. *Iqtisad: Reconstruction of Justice and Welfare for Indonesia*, 9(1), 73-84.
- Supranto, Johannes, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Supriatna, Tjahya.2003. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta. Nimas Multima.

- Suryani, Tatik. 2008. Perilaku Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran Edisi Pertama Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutabri, Tata. 2012. Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi
- Sutarman, 2012. Pengantar Teknologi Informasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Taufik, A., Brasit, N., & Oktaviani, A. R. (2023). Pengaruh Human Capital Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(3), 556-570.
- The World Bank, 2015. e-Government [WWW Document]. World Bank. URL <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government> (accessed 14.5.23).
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Candra, 2012. Pemasaran Strategik, CV. ANDI: Yogyakarta.
- Ulum, I., Ghozali, I., & Chariri, A. (2008). Intellectual capital dan kinerja keuangan perusahaan; Suatu analisis dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS).
- Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation, and firm performance. *Expert systems with applications*, 39(10), 8899-8908.
- Widodo. 2022. Metodologi Penelitian Manajemen. Klaten. Penerbit Lakeisha.
- Widodo Dr. 2017. Metodologi penelitian: populer dan praktis. Rajawali Pers. Jakarta
- Wirtz, B. W. & Daiser, P. 2015. E-government: Strategy Process Instruments. s.l.: German University of Administrative Sciences Speyer.
- Youndt, M. A., Snell, S. A., Dean Jr, J. W., & Lepak, D. P. (1996). Human resource management, manufacturing strategy, and firm performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 836-866
- Zeithmal, 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perseostion and Expectation. Three Press. New York.
- Zhang, M. J., & Zhang, M. J. (2011). Firm-level performance impact of IS support for product innovation. *European Journal of Innovation Management*, 14, 118–132. <https://doi.org/10.1108/14601061111104724118-132>. <https://doi.org/10.1108/14601061111104724>

PERATURAN-PERATURAN

Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 77 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Lampiran 1 : Daftar Pernyataan

