



Indonesian Journal of Digital Business

Journal homepage: <https://ejournal.upi.edu/index.php/IJDB>

PENGARUH DIGITALISASI ADMINISTRASI DAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BPTD KELAS II SUMSEL SATPEL TERMINAL TIPE A KAYUAGUNG

Muhammad Said Al Husain^{1*}, Rismansyah², M.Najib³

^{1,2,3}Manajemen, Universitas PGRI Palembang, Indonesia

Correspondence: E-mail: rismansyah@univpgri-palembang.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan digitalisasi administrasi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pada BPTD Kelas II Sumsel Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 538 pengguna jasa, sedangkan sampel sebanyak 84 responden ditentukan menggunakan teknik insidental sampling dengan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, demikian pula kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan, digitalisasi administrasi dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,934, yang menunjukkan bahwa 93,4% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Dengan demikian, peningkatan digitalisasi administrasi dan kompetensi SDM merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPTD Kelas II Sumsel Satpel Terminal Tipe A Kayuagung.

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 20 July 2026

First Revised 28 July 2026

Accepted 29 July 2026

First Available online 31 July 2026

Publication Date 31 July 2026

Keyword:

Digitalisasi Administrasi, Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, BPTD.

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi adalah suatu jenis perubahan dari teknologi mekanik dan elektronik analog menjadi teknologi digital (Wibowo et al., 2023). Marwiyah (2022) Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Lubis (2023) Kompetensi sumber daya manusia adalah kapabilitas ataupun kemampuan karyawan yang disesuaikan dengan perkembangan perpaduan keahlian hard skills, soft skills dan spiritual skills yang dirumuskan berdasarkan dorongan manajemen di masa depan dan pengembangan kompetensi bisnis.

Kualitas pelayanan atau *customer service* merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan (Azam et al., 2025). Secara umum, kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu pelayanan yang berkualitas baik dan pelayanan yang buruk. Kualitas yang baik mencerminkan responsivitas, empati, keandalan, dan ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, kualitas yang buruk mencerminkan kelalaian dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak negatif pada reputasi organisasi.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, yang dipengaruhi oleh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab pegawai. Kemampuan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan komunikasi yang efektif, sedangkan sikap dan penampilan mencerminkan profesionalisme dalam melayani. Perhatian terhadap pelanggan harus diwujudkan melalui tindakan nyata, serta didukung oleh tanggung jawab untuk meminimalkan ketidakpuasan. Dengan demikian, keenam aspek tersebut menjadi unsur utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan adanya persepsi dari sebagian pengguna jasa yang menilai bahwa sikap pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang optimal. Kondisi tersebut diduga dapat memengaruhi kenyamanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa. Di sisi lain, terdapat perubahan pola mobilitas angkutan umum setelah beroperasinya akses jalan tol di wilayah tersebut. Keberadaan jalan tol menyebabkan sebagian angkutan umum tidak lagi secara optimal memanfaatkan fasilitas terminal, sehingga aktivitas operasional terminal mengalami penurunan. Kondisi ini merupakan faktor eksternal yang berada di luar kendali pengelola terminal. Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kualitas pelayanan yang masih ditemui. Salah satu indikator kualitas pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, seperti keramahan, kesopanan, dan ketanggapan terhadap kebutuhan pengguna jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan digitalisasi administrasi dan kompetensi SDM menjadi strategi

internal yang dapat dilakukan untuk menjaga daya saing dan relevansi pelayanan terminal.

Digitalisasi administrasi dalam pelayanan publik mencakup pemanfaatan sistem informasi, aplikasi pelayanan berbasis daring, pengelolaan data secara elektronik, serta integrasi antarunit kerja. Penerapan digitalisasi administrasi bertujuan untuk menyederhanakan prosedur birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, proses pelayanan publik diharapkan menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Keberhasilan digitalisasi administrasi sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja aparatur dalam mengoperasikan teknologi informasi. Aparatur yang memiliki kompetensi digital memadai mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan profesional sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dapat menghambat implementasi digitalisasi, menimbulkan keterlambatan pelayanan, dan menurunkan kualitas layanan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam mendukung transformasi digital di sektor publik.

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu. Ahmad et al. (2025) menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan akuntabilitas pemerintah. Sejalan dengan itu, Dayar et al. (2025) menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu Tenri et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dimensi bukti fisik, keandalan, dan jaminan, dengan nilai signifikansi tertentu, namun digitalisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap dimensi daya tanggap dan empati.

Selain digitalisasi administrasi, kompetensi SDM menjadi variabel penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian oleh Akmul et al. (2023) menunjukkan bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya Rhomadona (2022) menemukan bahwa kompetensi pegawai tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan secara umum.

2. Tinjauan Pustaka

Digitalisasi Administrasi

Digitalisasi adalah suatu jenis perubahan dari teknologi mekanik dan elektronik analog menjadi teknologi digital (Wibowo et al., 2023). Marwiyah (2022) Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Digitalisasi administrasi dapat didefinisikan sebagai

proses penerapan teknologi digital untuk mengubah proses administrasi konvensional dari metode manual berbasis kertas menjadi sistem yang efisien, otomatis, dan berbasis teknologi, yang meliputi digitalisasi dokumen, penggunaan perangkat lunak serta aplikasi berbasis cloud, serta otomatisasi alur kerja guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam organisasi atau instansi (Yusman et al., 2024).

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, digitalisasi administrasi dapat dipahami sebagai proses perubahan dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi digital dalam pelaksanaan kegiatan administrasi. Perubahan ini mencakup pemanfaatan berbagai perangkat dan aplikasi digital untuk mengelola dokumen, mengotomatisasi alur kerja, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam organisasi. Dengan demikian, digitalisasi administrasi tidak hanya sekadar penggunaan teknologi, tetapi juga merupakan upaya untuk menciptakan sistem kerja yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

Kompetensi SDM

Lubis (2023) Kompetensi sumber daya manusia adalah kapabilitas ataupun kemampuan karyawan yang disesuaikan dengan perkembangan perpaduan keahlian hard skills, soft skills dan spiritual skills yang dirumuskan berdasarkan dorongan manajemen di masa depan dan pengembangan kompetensi bisnis. Riset yang dilakukan Firmansyah (2025) Kompetensi sumber daya manusia merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki individu dan tercermin dalam kemampuan melaksanakan tugas secara efektif sesuai dengan standar kinerja organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, kompetensi sumber daya manusia dapat dipahami sebagai kemampuan yang dimiliki individu dalam organisasi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam melaksanakan tugas secara efektif. Kompetensi ini tidak hanya terbentuk dari kemampuan teknis semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pengembangan berkelanjutan melalui berbagai praktik manajemen sumber daya manusia, seperti pelatihan, penilaian kinerja, dan motivasi kerja. Dengan demikian, kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Handayani, 2023). Penelitian empiris yang dilakukan oleh Zaid (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna, sehingga mampu menimbulkan kepuasan, memperkuat nilai merek, serta mendorong munculnya perilaku advokasi dari pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diinginkan oleh pengguna layanan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan organisasi atau instansi dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2023) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, berikut hipotesis dari penelitian ini:

- H₁:** Digitalisasi Administrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPTD Kelas II Sumsel Satpel Terminal Tipe A Kayuagung.
- H₂:** Kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPTD Kelas II Sumsel Satpel Terminal Tipe A Kayuagung.
- H₃:** Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan BPTD Kelas II Sumsel Satpel Terminal Tipe A Kayuagung.

3. METODE

Penelitian ini dilakukan di kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas II Sumatra Selatan Satuan Pelayanan Terminal kota Kayuagung, yang terletak di JL. Kapten H. Sulaiman Raden Anom Kayuagung Ogan Komering Ilir, 30611. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan data dengan cara ilmiah. Penelitian ini bersifat asosiatif, yang mengkaji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) sebagai alat pengumpulan data. Variabel Digitalisasi Administrasi mencakup 12 butir pertanyaan, variabel Kompetensi SDM mencakup 12 butir pertanyaan, dan variabel Kualitas Pelayanan juga 12 butir pertanyaan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 84 responden yang merupakan supir di wilayah BPTD Kelas II Sumsel Satpel Terminal Tipe A Kayuagung.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	84	100%
2	Perempuan	0	0%
Total		84	100%

Sumber: hasil penelitian, data diolah 2026

Dari 84 responden, seluruhnya berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 100%, sedangkan tidak ada yang berjenis kelamin perempuan. Data

tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden penelitian berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	0	0%
2	20 – 30 Tahun	13	16%
3	31 – 40 Tahun	42	50%
4	41 – 50 Tahun	27	32%
5	51 – 60 Tahun	2	2%
Total		84	100%

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2026

Dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 31–40 tahun dengan jumlah 42 orang atau sebesar 50% dari total 84 responden. Selanjutnya responden yang berusia 41–50 tahun berjumlah 27 orang atau sebesar 32%, kemudian responden yang berusia 20–30 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 16%.

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SLTA/SMA	84	100%
4	DIPLOMA	0	0%
5	S1,S2,S3	0	0%
Total		84	100%

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2026

Tingkat pendidikan responden di atas, dapat diketahui bahwa seluruh responden memiliki tingkat pendidikan SLTA/SMA dengan jumlah 84 orang atau sebesar 100% dari total responden. Sementara itu, tidak terdapat responden yang memiliki tingkat pendidikan SD, SMP, Diploma, maupun S1, S2, dan S3 dengan persentase masing-masing sebesar 0%.

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status Pernikahan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Menikah	67	80%
2	Belum Menikah	17	20%
Total		84	100%

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Status pernikahan responden di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berstatus menikah dengan jumlah 67 orang atau sebesar 80% dari total 84 responden. Sementara itu, responden yang berstatus belum menikah berjumlah 17 orang atau sebesar 20%.

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Jenis Transfortasi

No	Jenis Transportasi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	AKAP	38	45%
2	AKDP	46	55%
Total		84	100%

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Jenis transportasi di atas, dapat diketahui bahwa responden yang mengoperasikan angkutan transportasi AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi) berjumlah 46 orang atau sebesar 55% dari total 84. Sementara itu, transportasi AKAP (Antar Kota Antar Provinsi) berjumlah 38 orang atau sebesar 45%.

Deskripsi Data Tanggapan Responden

Deskripsi jawaban responden digunakan untuk menjelaskan persepsi responden terhadap indikator-indikator penelitian yang digunakan dalam variabel Digitalisasi Administrasi (X_1), Kompetensi SDM (X_2), dan Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 6. Distribusi Responden Variabel Digitalisasi Administrasi

P.Y	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P.1	28	33,3%	42	50,0%	14	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.2	35	41,7%	41	48,8%	7	8,3%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.3	35	41,7%	42	50,0%	5	6,0%	2	2,4%	0	0,0%	84	100%
P.4	34	40,5%	38	45,2%	11	13,1%	0	0,0%	1	1,2%	84	100%
P.5	28	33,3%	36	42,9%	19	22,6%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.6	24	28,6%	35	41,7%	22	26,2%	3	3,6%	0	0,0%	84	100%
P.7	32	38,1%	41	48,8%	10	11,9%	0	0,0%	1	1,2%	84	100%
P.8	35	41,7%	40	47,6%	8	9,5%	0	0,0%	1	1,2%	84	100%
P.9	28	33,3%	37	44,0%	18	21,4%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.10	33	39,3%	37	44,0%	14	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.11	29	34,5%	45	53,6%	9	10,7%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.12	28	33,3%	39	46,4%	17	20,2%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Digitalisasi Administrasi (X_1) didominasi oleh jawaban Setuju (S). Dari total 1.008 jawaban (84 responden $\times$ 12 pernyataan), diperoleh 473 jawaban (46,9%) berada pada kategori Setuju (S), 369 jawaban (36,6%) berada pada kategori Sangat Setuju (SS), 154 jawaban (15,3%) berada pada kategori Ragu-ragu (RR), 9 jawaban (0,9%) berada pada kategori Tidak Setuju (TS), dan 3 jawaban (0,3%) berada pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 7. Distribusi Responden Variabel Kompetensi SDM

P.Y	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P.1	41	48,8%	41	48,8%	2	2,4%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.2	38	45,2%	41	48,8%	4	4,8%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.3	26	31,0%	37	44,0%	20	23,8%	0	0,0%	1	1,2%	84	100%
P.4	27	32,1%	44	52,4%	13	15,5%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.5	35	41,7%	45	53,6%	4	4,8%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.6	40	47,6%	38	45,2%	6	7,1%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.7	26	31,0%	47	56,0%	10	11,9%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.8	27	32,1%	38	45,2%	19	22,6%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.9	28	33,3%	37	44,0%	18	21,4%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.10	33	39,3%	37	44,0%	14	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.11	29	34,5%	47	56,0%	7	8,3%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.12	29	34,5%	38	45,2%	17	20,2%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Tanggapan responden terhadap variabel Kompetensi SDM (X2) didominasi oleh jawaban Setuju (S). Dari total 1.008 jawaban (84 responden × 12 pernyataan), diperoleh 490 jawaban (48,6%) berada pada kategori Setuju (S), 379 jawaban (37,6%) berada pada kategori Sangat Setuju (SS), 134 jawaban (13,3%) berada pada kategori Ragu-ragu (RR), 4 jawaban (0,4%) berada pada kategori Tidak Setuju (TS), dan 1 jawaban (0,1%) berada pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 8. Distribusi Responden Variabel Kualitas Pelayanan

P.Y	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P.1	26	31,0%	35	41,7%	17	20,2%	5	6,0%	1	1,2%	84	100%
P.2	24	28,6%	38	45,2%	13	15,5%	9	10,7%	0	0,0%	84	100%
P.3	32	38,1%	44	52,4%	8	9,5%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.4	40	47,6%	29	34,5%	15	17,9%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.5	38	45,2%	28	33,3%	18	21,4%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%
P.6	33	39,3%	39	46,4%	11	13,1%	1	1,2%	0	0,0%	84	100%
P.7	32	38,1%	45	53,6%	5	6,0%	2	2,4%	0	0,0%	84	100%
P.8	35	41,7%	34	40,5%	14	16,7%	0	0,0%	1	1,2%	84	100%
P.9	39	46,4%	41	48,8%	2	2,4%	2	2,4%	0	0,0%	84	100%
P.10	36	42,9%	43	51,2%	4	4,8%	0	0,0%	1	1,2%	84	100%
P.11	24	28,6%	52	61,9%	5	6,0%	3	3,6%	0	0,0%	84	100%
P.12	20	23,8%	37	44,0%	27	32,1%	0	0,0%	0	0,0%	84	100%

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) didominasi oleh jawaban Setuju (S). Dari total 1.008 jawaban (84 responden × 12 pernyataan), diperoleh 463 jawaban (45,9%) berada pada kategori Setuju (S), 379 jawaban (37,6%) berada pada kategori Sangat Setuju (SS), 140 jawaban (13,9%) berada pada kategori Ragu-ragu (RR), 22 jawaban (2,2%) berada pada kategori Tidak Setuju (TS), dan 4 jawaban (0,4%) berada pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS).

Statistik Deskriptif

Hasil uji statistik deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk memberikan gambaran, ringkasan, atau deskripsi mengenai karakteristik dasar dari data yang kamu miliki dalam sebuah penelitian.

Tabel 9. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Digitalisasi Administrasi	84	35	60	50.24	5.643
Kompetensi SDM	84	39	60	50.79	5.285
Kualitas Pelayanan	84	37	60	50.25	5.800
Valid N (listwise)	84				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 25.0, 2026

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Administrasi memiliki nilai minimum sebesar 35,00, nilai maksimum sebesar 60,00, nilai rata-rata sebesar 50,24 dengan nilai standar deviasi sebesar 5,643. Variabel

Kompetensi SDM memiliki nilai minimum sebesar 39,00, nilai maksimum sebesar 60,00, nilai rata-rata sebesar 50,79 dengan nilai standar deviasi sebesar 5,285. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 37,00, nilai maksimum sebesar 60,00, nilai rata-rata sebesar 50,25 dengan nilai standar deviasi sebesar 5,800.

Hasil Analisis Data

Uji Coba Instrumen

Uji Validitas

Data bisa dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner menggunakan alat bantu SPSS *for windows version 27*.

- Jika nilai sig < 0,05 maka dinyatakan valid
- Jika nilai sig > 0,05 maka dinyatakan tidak valid

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi Administrasi

Item	Sig. (2-tailed)	$\alpha \leq 0,05$	Keterangan
Pertanyaan 1	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 2	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 3	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 4	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 5	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 6	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 7	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 8	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 9	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 10	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 11	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 12	0,000	$\leq 0,05$	Valid

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2026

Hasil uji validitas di atas, seluruh item pertanyaan pada variabel Digitalisasi Administrasi (X_1) memiliki nilai Signifikan $\leq 0,05$. Oleh karena itu, seluruh item pada variabel Digitalisasi Administrasi (X_1) dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM

Item	Sig. (2-tailed)	$\alpha \leq 0,05$	Keterangan
Pertanyaan 1	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 2	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 3	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 4	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 5	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 6	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 7	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 8	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 9	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 10	0,000	$\leq 0,05$	Valid

Pertanyaan 11	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 12	0,000	$\leq 0,05$	Valid

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Seluruh item pertanyaan pada variabel Kompetensi SDM (X_2) memiliki nilai Signifikan $\leq 0,05$. Oleh karena itu, seluruh item pada variabel Kompetensi SDM (X_2) dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 12. Hasil Uji validitas variabel Kualitas Pelayanan

Item	Sig. (2-tailed)	$\alpha \leq 0,05$	Keterangan
Pertanyaan 1	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 2	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 3	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 4	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 5	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 6	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 7	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 8	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 9	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 10	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 11	0,000	$\leq 0,05$	Valid
Pertanyaan 12	0,000	$\leq 0,05$	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah 2026

Hasil uji validitas diatas, seluruh item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai Signifikan $\leq 0,05$. Oleh karena itu, seluruh item pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2021) digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan kuesioner menunjukan konsistensi di dalam pengukuran. Uji reliabilitas dengan ketentuan jika *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ maka data Reliabel dan bila *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka data tidak Reliabel.

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan Penerimaan Reliabilitas	Keterangan
Digitalisasi Administrasi (X_1)	0,868	0,60	Reliabel
Kompetensi SDM (X_2)	0,872	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,867	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas untuk variabel digitalisasi administrasi (X_1), kompetensi SDM (X_2), dan kualitas pelayanan (Y) semuanya melebihi batas minimum reliabilitas, yaitu 0,6. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas uji normalitas merupakan proses pengujian yang bertujuan

untuk menentukan apakah data pada variabel bebas dan variabel terikat dalam persamaan regresi mengikuti distribusi normal atau tidak. Jika nilai signifikan > 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut memiliki distribusi normal, Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki distribusi normal.

Tabel 14. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp.Sig(2 tailed)	$\alpha = 0,05$	Keterangan
Digitalisasi Administrasi (X_1)	0,168	0,05	Normal
Kompetensi SDM (X_2)	0,080	0,05	Normal
Kualitas Pelayanan (Y)	0,164	0,05	Normal

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui keberadaan hubungan antar variabel, peneliti memeriksa nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika $VIF < 10$ atau jika tolerance $> 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas dan Jika $VIF > 10$ atau jika tolerance $< 0,10$, maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 15. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Digitalisasi Administrasi (X_1)	.312	3.203	Tidak terjadi multikolinearitas
Kompetensi SDM (X_2)	.312	3.203	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel Digitalisasi Administrasi (X_1) dan variabel Kompetensi SDM (X_2) masing-masing sebesar 0,312 yang lebih besar dari 0,1, serta nilai VIF untuk variabel Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM sebesar 3,203 yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji kondisi di mana dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual antara satu pengamatan dan pengamatan lainnya.

Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Digitalisasi Administrasi (X_1)	0,626	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Kompetensi SDM (X_2)	0,945	Tidak terjadi heteroskedastisitas
--------------------------	-------	-----------------------------------

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2026

Hasil uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser, dapat dilihat bahwasanya nilai signifikan dari kedua variabel yaitu variabel Digitalisasi Administrasi (X_1) dan variabel Kompetensi SDM (X_2) adalah 0,626 dan 0,945 yang artinya melebihi dari 0,05 dan bisa dikatakan kedua variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sehingga model layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Teknik Analisis Data

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah teknik statistik untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), yang diasumsikan bersifat stokastik atau acak.

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi linier Sederhana variabel X_1 Terhadap Y

Variabel	b (koefisien regresi)	Std. Error
Constant	0,092	0.124
Digitalisasi Administrasi Terhadap kualitas pelayanan	0,977	0,032

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada tabel 17 diperoleh persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y' = \alpha + \beta_1 X_1 + e$$

$$Y' = 0,092 + 0,977X_1 + 0.124$$

Nilai konstanta sebesar 0,092 menunjukkan bahwa apabila Digitalisasi Administrasi bernilai 0, maka Kualitas Pelayanan diperkirakan sebesar 0,092. Koefisien regresi Digitalisasi Administrasi sebesar 0,977 menunjukkan bahwa Digitalisasi Administrasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel Digitalisasi Administrasi akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,977 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Tabel 18. Uji Koefisien Kolerasi X_1

Variabel	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Digitalisasi Administrasi terhadap Kualitas Pelayanan	.959	.000	Sangat kuat, memiliki hubungan yang signifikan

Sumber : hasil penelitian, data diolah 2026

Nilai koefisien korelasi Digitalisasi Administrasi (X_1) sebesar 0,959, sesuai dengan teori dari Sugiyono (2023) nilai interpretasi korelasi berada pada rentang 0,80 – 1,00 yang berarti tingkat hubungan digitalisasi administrasi (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) termasuk pada tingkat hubungan yang sangat kuat.

Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi X_1

Variabel	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Digitalisasi Administrasi (X ₁),	0,920	0,919	0,3298

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2026

Nilai R Square sebesar 0,920 menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Administrasi memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,920 berarti bahwa sebesar 92,0% variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel Digitalisasi Administrasi, sedangkan sisanya sebesar 8,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,919 menunjukkan bahwa model regresi tetap memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variabel dependen setelah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 20. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel Kompetensi SDM (X₂) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel	b (koefisien regresi)	Std. Error
Constant	0,127	0.242
Kompetensi SDM Terhadap kualitas pelayanan	0.965	0.062

Sumber: Hasil penelitian, data diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana pada table 18 diperoleh persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$Y' = \alpha + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y' = 0,127 + 0.965X_2 + 0.242$$

Nilai konstanta sebesar 0,127 menunjukkan bahwa apabila Kompetensi SDM bernilai 0, maka Kualitas Pelayanan diperkirakan sebesar 0,127 Koefisien regresi Kompetensi SDM sebesar 0,965 menunjukkan bahwa Kompetensi SDM berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel Kompetensi SDM akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,965 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Tabel 21. Uji Koefisien Kolerasi X₂

Variabel	Pearson Correlation	Sig	Keterangan
Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan	.866	.000	Sangat kuat, memiliki hubungan yang signifikan

Sumber : hasil penelitian, data diolah 2026

Nilai koefisien korelasi kompetensi SDM (X₂) sebesar 0,866, nilai interpretasi korelasi berada pada rentang 0,80 – 1,00 yang berarti tingkat hubungan kompetensi SDM (X₂) terhadap kualitas pelayanan (Y) termasuk pada tingkat hubungan yang sangat kuat.

Tabel 22. Hasil Uji Koefisien Determinasi X₂

Variabel	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Kompetensi SDM (X ₂)	0,749	0,746	0,5836

Sumber : hasil penelitian, data diolah 2026

Nilai R Square sebesar 0,749 menunjukkan bahwa variabel Kompetensi SDM memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R Square sebesar 0,749 berarti bahwa sebesar 74,9% variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel Kompetensi SDM, sedangkan sisanya sebesar 25,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,746 menunjukkan bahwa model regresi tetap memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variabel dependen setelah disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel yang digunakan dalam penelitian

Uji Regresi Linier Berganda

Metode untuk mengevaluasi ketepatan prediksi dan kekuatan hubungan antara variabel Digitalisasi Administrasi (X₁) dan Kompetensi SDM (X₂) yang merupakan variabel independen dan Kualitas Pelayanan (Y) yang merupakan variabel dependen.

Tabel 23. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	b (koefisien regresi)	Std. Error
Constant	-0,149	0.124
Digitalisasi Administrasi (X ₁)	0,786	0,051
Kompetensi SDM (X ₂)	0.251	0.056

Sumber : hasil penelitian, data diolah 2026

Berdasarkan hasil perhitungan nilai regresi linier berganda pada tabel 19 di atas, bisa dirumuskan persamaan sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y' = -0,149 + 0,786X_1 + 0.251X_2 + 0.124$$

Berdasarkan nilai koefisien regresi, variabel Digitalisasi Administrasi (X₁) memiliki nilai koefisien sebesar 0,786 yang lebih besar dibandingkan koefisien variabel Kompetensi SDM (X₂) sebesar 0,251. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi yang digunakan, Digitalisasi Administrasi memberikan pengaruh positif yang lebih besar terhadap Kualitas Pelayanan dibandingkan Kompetensi SDM.

Tabel 24. Hasil Uji Koefisien Determinasi berganda

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Digitalisasi Administrasi (X ₁), Kompetensi SDM (X ₂)	0,967	0,936	0,934	0,02972

Sumber : Hasil penelitian, data diolah 2026

Diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,967. Berdasarkan kriteria interpretasi Sugiyono (2023), nilai tersebut berada pada rentang 0,80–1,00 sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,936 menunjukkan bahwa sebesar 93,6% variasi Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM, sedangkan sisanya sebesar 6,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,934 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan jumlah sampel, kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kualitas Pelayanan tetap sangat baik. Sementara itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 0,02972 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan prediksi model relatif kecil sehingga model regresi dinilai baik dalam menjelaskan pengaruh Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Digitalisasi Administrasi (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana, ditemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan Digitalisasi Administrasi terhadap Kualitas Pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dayar et al. (2025) yang menemukan bahwa digitalisasi administrasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian Ahmad et al. (2025) juga menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kesamaan hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi bukan hanya sebagai bentuk modernisasi birokrasi, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi administrasi dapat mendukung peningkatan kualitas interaksi pelayanan kepada pengguna jasa. Sistem administrasi yang lebih cepat dan terstruktur membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif, sehingga dapat mengurangi keterlambatan pelayanan dan meningkatkan ketanggapan petugas terhadap kebutuhan masyarakat sebagaimana yang menjadi perhatian dalam observasi awal penelitian. Temuan ini menunjukkan

bahwa digitalisasi administrasi tidak hanya berperan dalam meningkatkan efisiensi proses kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa.

Dapat disimpulkan bahwa digitalisasi administrasi merupakan faktor yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan di BPTD Kelas II Sumsel Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Oleh karena itu, instansi perlu terus mengembangkan sistem administrasi berbasis digital yang terintegrasi guna menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kompetensi SDM (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana, ditemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Mulyasari et al. (2020) yang menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 ($<0,05$). Meskipun variabel dependen yang digunakan adalah kinerja karyawan, hasil penelitian tersebut tetap relevan dengan penelitian ini karena menggambarkan bahwa kompetensi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas secara efektif. Kemampuan tersebut pada akhirnya turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini relevan dengan permasalahan yang ditemukan pada observasi awal, yaitu masih adanya persepsi pengguna jasa mengenai sikap pelayanan yang belum optimal. Kompetensi SDM yang baik tidak hanya mencakup kemampuan teknis dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga kemampuan berkomunikasi, bersikap ramah, sopan, dan tanggap dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai dapat menjadi salah satu upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas dan sistem pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Semakin tinggi kompetensi SDM, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal keramahan, kesopanan, dan ketanggapan petugas.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi SDM menjadi faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan teori yang ada, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas aparatur yang menjalankan tugas pelayanan. Oleh karena itu, instansi diharapkan terus melakukan

pengembangan kompetensi pegawai guna mendukung terciptanya pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Pengaruh Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F), ditemukan bahwa Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, kontribusi kedua variabel terhadap perubahan Kualitas Pelayanan sebesar 93,4% berdasarkan nilai Adjusted R Square, sedangkan sisanya sebesar 6,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dayar et al. (2025) dan Akmul et al. (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi dan kompetensi SDM secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik memerlukan dukungan teknologi yang memadai serta aparatur yang memiliki kompetensi tinggi dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian ini sekaligus menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian mengenai belum optimalnya kualitas pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Melalui penerapan digitalisasi administrasi yang baik serta didukung oleh kompetensi SDM yang memadai, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, termasuk pada aspek keramahan, kesopanan, dan ketanggapan petugas dalam melayani pengguna jasa yang sebelumnya menjadi perhatian dalam observasi awal penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, melainkan memerlukan dukungan teknologi yang efektif dan sumber daya manusia yang kompeten agar pelayanan dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sejalan dengan hasil persebaran fungsional pada variabel Kualitas Pelayanan, mayoritas responden memberikan jawaban setuju terhadap indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian. Namun demikian, masih terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban ragu-ragu dan tidak setuju pada beberapa item pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan telah dinilai baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Sebagai kesimpulan dari pengujian simultan ini, dapat ditegaskan bahwa digitalisasi administrasi dan kompetensi SDM merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan

Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Oleh karena itu, instansi perlu terus melakukan pengembangan sistem administrasi berbasis digital serta peningkatan kompetensi pegawai secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

5. KESIMPULAN

Digitalisasi administrasi (X1) dan kompetensi SDM (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Selain itu, hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,934 berarti bahwa 93,4% variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Digitalisasi Administrasi dan Kompetensi SDM, sedangkan sisanya sebesar 6,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Administrasi (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,786, lebih besar dibandingkan variabel Kompetensi SDM (X2) sebesar 0,251. Hal tersebut menunjukkan bahwa Digitalisasi Administrasi merupakan variabel yang memberikan pengaruh lebih dominan terhadap Kualitas Pelayanan di BPTD Kelas II Sumatera Selatan Satpel Terminal Tipe A Kayuagung. Meskipun demikian, Kompetensi SDM juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan sehingga kedua variabel secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, seperti disiplin kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, atau budaya organisasi agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S., Hamim, U., & Solihin, D. I. Y. (2025). Implementation of public service digitalization to improve government accountability in Gorontalo City. *Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 41(1), 112–124.
- Akmul, A., Hadi, Y. R., & Hasfikah. (2023). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo. *JIAN: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 20–35.
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). Kualitas pelayanan dalam menjamin kepuasan pelanggan. *Widina Media Utama*.
- Dayar, A., Prasetyo, B., & Lestari, R. (2025). Pengaruh digitalisasi pelayanan administrasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. *Cahaya Ilmu: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 15–26.

- Firmansyah, H. (2025). Tinjauan sistematis praktik manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi. Dalam Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis (Vol. 5, hlm. 243–253).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS Edisi Sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2023). Manajemen pelayanan dalam perspektif Islam. Penerbit Bypass (PT Jawa Mediasindo Lestari).
- Lubis, A. S. (2023). Monografi kompetensi sumber daya manusia 5.0 berbasis spiritualitas dalam meningkatkan kinerja karyawan. UMSU Press.
- Marwiyah. (2022). Pengantar ilmu administrasi Negara
- Mulyasari, A. E., Rismansyah, R., & Usman, B. (2020). Pengaruh kompetensi dan insentif terhadap kinerja karyawan pada PT. Hijau Lestari Raya Fibreboard Pematang Palas. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, **17**(3), 205–225.
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The effect of service quality, employee performance, and employee competence on community satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, **14**(2), 131–146.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2, Cetakan ke-5). Alfabeta.
- Tenri, A., Jumadi, & Puspitaningtyas, R. A. (2025). Pengaruh digitalisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan penumpang di Terminal Penumpang Pelabuhan Murhum Baubau. *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)*, **5**(8), 3299–3305.
- Wibowo, S. H., Wahyuddin, S., Permana, A. A., Sembiring, S., Wahidin, A. J., Nugroho, J. W., Rahajeng, E., Kurnaedi, D., Bau, R. T. R. L., Adhicandra, I., Yuniansyah, & Rivanthio, T. R. (2023). Teknologi digital di era modern. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Yusman, Y., Putra, R. R., & Sinaga, I. (2024). Transformasi administrasi di era digital. PT Serasi Media Teknologi.