

## **Pengaruh Modernisasi Administrasi Pelayanan dan Komitmen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. TASPEN Gorontalo**

*Marsella Putria Moobonggu<sup>1</sup>, Hedy Vanni Alam<sup>2</sup>, Robiyati Podungge<sup>3</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

Email: [sellaputria605@gmail.com](mailto:sellaputria605@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi pelayanan (X1) dan komitmen pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di PT. Taspem Gorontalo. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner angket. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 42 orang pegawai, karena kurang dari 100 maka keseluruhan populasi diambil menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan uji validitas instrument, uji reliabilitas instrument, uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial modernisasi administrasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan hasil uji t ( $7,580 > 1.988$ ). Selain itu, secara parsial komitmen pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan hasil uji t ( $7,737 > 1.988$ ). Sementara itu secara simultan modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan hasil uji F ( $72,752 > 3,232$ ). Sedangkan besar pengaruh modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT Taspem Gorontalo diperoleh nilai R Square sebesar 0.789 atau 7.89%, sementara sisanya 21.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kompetensi, kinerja pegawai, pengalaman kerja dan lain sebagainya.

**Keywords:** *modernization of service administration; Employee Commitment; Service Quality*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi pelayanan (X1) dan komitmen pegawai (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) di PT. Taspem Gorontalo. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner angket. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 42 orang pegawai, karena kurang dari 100 maka keseluruhan populasi diambil menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan uji validitas instrument, uji reliabilitas instrument, uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial modernisasi administrasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan hasil uji t ( $7,580 > 1.988$ ). Selain itu, secara parsial komitmen pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan hasil uji t ( $7,737 > 1.988$ ). Sementara itu secara simultan modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan hasil uji F ( $72,752 > 3,232$ ). Sedangkan besar pengaruh modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT Taspem Gorontalo diperoleh nilai R Square sebesar 0.789 atau 7.89%, sementara sisanya 21.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kompetensi, kinerja pegawai, pengalaman kerja dan lain sebagainya.

**Kata Kunci:** Modernisasi Administrasi Pelayanan; Komitmen Pegawai; Kualitas Pelayanan

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan upaya yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan dalam rangka memenuhi permintaan dan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Kebutuhan yang dimaksud tidak terbatas pada kebutuhan individu, melainkan meliputi berbagai kebutuhan penting masyarakat, seperti layanan pendidikan, kesehatan dan aspek lainnya. Pasolong (2014: 199) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan tindakan pelayanan kepada masyarakat atau individu lain yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sejalan dengan peraturan dan aturan yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik, bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang ditujukan kepada seluruh warga negara dan penduduk, berupa barang atau jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Aparatur pemerintah diposisikan sebagai public service yang wajib memberikan pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya untuk menjamin pelayanan yang berkualitas. Rendahnya kualitas pelayanan publik telah lama menjadi keluhan masyarakat, masyarakat sering mengalami kesulitan untuk memperoleh akses terhadap pelayanan publik pada hal pelayanan publik pada hakekatnya dirancang dan diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya perlu diukur dengan suatu sistem penilaian. Penilaian kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya dan untuk organisasi pelayanan publik. Informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Parasuraman, dkk (2011: 240) bahwa kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan pelayanan yang diharapkan dengan yang diterimanya.

Kualitas pelayanan yang baik tentu lahir dari berbagai faktor, salah satunya yakni modernisasi administrasi pelayanan. Candra, dkk (2013) menyatakan bahwa salah satu sarana yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan bagi para pengguna jasa yaitu dengan modernisasi sistem administrasi pelayanan. Mewujudkan reformasi administrasi pelayanan diperlukan kerjasama yang baik antara pengguna jasa dengan aparat pelayanan. Pengguna jasa diharapkan untuk selalu memenuhi kewajiban pelayanannya dengan baik sedangkan aparat pelayanan diharapkan selalu memenuhi kewajiban pelayanannya dengan baik sedang aparat pelayanan diharapkan untuk selalu bekerja sesuai dengan moral dan kode etik. Modernisasi administrasi pelayanan adalah upaya transformasi menyeluruh dalam bidang administrasi pelayanan. Proses ini mencakup berbagai aspek, termasuk penggunaan teknologi informasi seperti perangkat lunak, perangkat keras, dan pengembangan SDM. Tujuannya adalah untuk membawa perubahan positif dan penyegaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ismawan (2011: 81) berpendapat bahwa reformasi administrasi pelayanan bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang transparan dan akuntabel, terutama dalam hal penerimaan dan pengeluaran dana dari layanan tersebut. Selain itu, reformasi ini juga mencakup fungsi pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya modernisasi dalam pelayanan akan berpengaruh terhadap kualitas layanan, dan pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepatuhan dan kepuasan para pengguna layanan pada perusahaan tersebut.

Disamping faktor moderenisasi administrasi pelayanan, faktor komitmen pegawai juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dari sebuah organisasi atau perusahaan. Komitmen merupakan ekspresi dari sejauh mana seorang individu memiliki keterikatan dan kesetiaan terhadap organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang memiliki komitmen dan kualitas kerja yang baik biasanya dapat diandalkan dan akan menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Komitmen karyawan menurut Kuntjoro (2012) adalah rasa keterlibatan dan loyalitas yang diperlihatkan pegawai terhadap organisasinya. Selain itu, komitmen pegawai adalah suatu keadaan yang mana pegawai berusaha kuat dalam mewujudkan tujuan dan sasaran organisasinya. Komitmen karyawan pada organisasi bukan hanya sebatas status keanggotaan resmi pegawai dalam organisasi, melainkan mencakup perasaan positif terhadap organisasi dan kesiapan untuk berusaha keras demi mencapai tujuan organisasi.

Komitmen aparatur yang dapat meningkatkan kualitas layanannya adalah organisasi yang mempunyai komitmen tinggi akan memberikan kinerja berkelanjutan dengan mengembangkan 3 pilar organisasi yaitu: performance alignment, psychological alignment, dan capacity for training and change. Komitmen pegawai atau karyawan terhadap organisasi ditentukan oleh sejauh mana kebutuhan dan tujuan pribadi mereka terpenuhi, dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pertimbangan logis, kondisi lingkungan, harapan, dan ikatan emosional. Komitmen diartikan sebagai dorongan emosional diri dalam arti positif dimana pegawai/karyawan yang ingin karirnya maju berkomitmen untuk mengejar keunggulan dan meraih prestasi (Edison, 2017). Berbagai hal mengenai komitmen pegawai ditemukan bahwa kurang konsistennya pegawai dalam mengupayakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berbagai penjelasan di atas juga didukung dengan hasil penelitian terkait seperti dalam penelitian Kristiyaningsih (2018: 129) bahwa variabel modernisasi administrasi berpengaruh signifikan dengan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis menjelaskan bahwa apabila modernisasi administrasi diterapkan dan dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan pun juga telah dilaksanakan dengan baik. Selain itu, penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hidayat (2010: 20) juga menyoroti bahwa komitmen pegawai menjadi variabel yang signifikan dalam menentukan kualitas pelayanan. Tiga model komponen komitmen (affective, continuance dan normative), menggambarkan multi-dimensi dari membangun komitmen, dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan lebih mendukung.

Apabila fungsi layanan tercapai, maka layanan yang disediakan oleh organisasi dapat memenuhi fungsinya sebagai fungsi pendidikan, pusat informasi, pusat rekreasi, dan pusat referensi. Artinya layanan yang cepat dan tepat merupakan faktor yang penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para penggunanya. Selain itu karyawan dituntut untuk memiliki ketelitian dan kesabaran karena sering kali terjadi kesalahpahaman antara pemakai layanan dan pemberi layanan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Taspen Gorontalo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada temuan masalah dan fakta di lapangan sebagaimana data yang diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. *Key Performance Indicator* PT Taspen Gorontalo

No	Key Performance Indicator (KPI)	Satuan	Target 2022	Capaian 2022	Polaritas
<b>Key Performance Indicator (KPI) Bersama</b>					
1	Tingkat Kepuasan Peserta di Cabang	Skor	97	80	Minimize
2	Digitalisasi layanan (Tingkat pemanfaatan TOOS untuk e-claim)	%	30	15	Minimize
3	Tingkat penyelesaian klaim	%	80	75	Minimize
<b>Key Performance Indicator (KPI) Unit Kerja</b>					
1	Kualitas dan akurasi data peserta				
	a. Kualitas/validitas	%	90	80	Minimize
	b. Akurasi	%	99	95	Minimize
2	Implementasi sosialisasi digital	%	50	30	Minimize
3	Brand Image	Jumlah	0 komplain	0 komplain	Maximize
4	Implementasi media luar ruang	%	80	70	Minimize
5	Pendidikan wirausaha pintar	%	20	10	Minimize
6	Pendampingan kewirausahaan	Orang	7	7	Maximize
7	Efektifitas penyaluran dana PKBL	%	100	95	Minimize

Sumber: PT. Taspen Gorontalo, 2023

Berdasarkan tabel tersebut ditemukan bahwa terdapat aspek kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo yang polaritasnya masih perlu ditingkatkan dikarenakan beberapa capaian masih kurang maksimal. Pada key performance indicator (KPI) bersama pada indikator tingkat kepuasan peserta di cabang, digitalisasi layanan (tingkat pemanfaatan TOOS untuk e-claim) dan tingkat penyelesaian klaim perlu ditingkatkan karena belum mencapai target. Sementara pada key performance indicator (KPI) unit kerja, dua indikator sudah sesuai target, akan tetapi sisanya seperti kualitas dan akurasi data peserta, implementasi sosialisasi digital, implementasi media luar ruang, pendidikan wirausaha pintar dan efektifitas penyaluran dana PKBL perlu ditingkatkan.

Dengan mempertimbangkan berbagai fenomena dan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Modernisasi Administrasi Pelayanan dan Komitmen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Taspen Gorontalo".

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Taspem Cabang Gorontalo dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel penelitian berjumlah 42 orang pegawai. Data yang diperoleh tersebut kemudian diolah menggunakan program Ms. Excel dan aplikasi Statistik SPSS dengan teknik analisis regresi berganda.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Uji validitas adalah proses pengujian yang dilakukan pada isi suatu alat ukur (instrumen) dengan maksud untuk menilai sejauh mana instrumen tersebut tepat dan akurat dalam mengukur apa yang hendak diukur dalam sebuah penelitian. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas untuk setiap variabel.

Tabel 2: Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Valid	Item Tidak Valid	Keterangan
Kualitas Pelayanan (Y)	39 item	12 item	Dari 51 item pernyataan 39 item dapat digunakan untuk pengumpulan data
Modernisasi Administrasi Pelayanan (X1)	23 item	8 item	Dari 31 item pernyataan 23 item dapat digunakan untuk pengumpulan data
Komitmen Pegawai (X2)	27 item	9 item	Dari 36 item pernyataan 27 item dapat digunakan untuk pengumpulan data

Sumber: Data diolah Ms. Excel, 2023

Berdasarkan tabel 2 pengujian validitas data bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (Y) instrumen yang valid 39 pernyataan, modernisasi administrasi pelayanan 23 pernyataan yang valid dan komitmen pegawai 27 item yang valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berhubungan dengan kepercayaan terhadap instrumen. Jika instrumen tersebut dapat menghasilkan hasil yang konsisten, maka tingkat kepercayaannya tinggi. Dalam penelitian, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan keandalan internal dengan rumus Cronbach Alpha untuk menilai sejauh mana item-item dalam kuesioner saling berhubungan. Berikut ini dipaparkan hasil dari pengujian reliabilitas untuk setiap variabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's alpha	Angka Acuan	Keputusan
Kulaitas Pelayanan (Y)	0.92	0.6	Reliabel
Modernisasi Administrasi Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0.87	0.6	Reliabel
Komitmen Pegawai (X <sub>2</sub> )	0.91	0.6	Reliabel

Sumber: Data diolah Ms. Excel, 2023

Dari Tabel 3, dapat dilihat bahwa nilai alpha Cronbach untuk setiap variabel melebihi angka referensi 0.6. Artinya, semua pernyataan dalam setiap variabel dianggap dapat diandalkan (dapat dipercaya) dan layak digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

**Uji Normalitas Data**

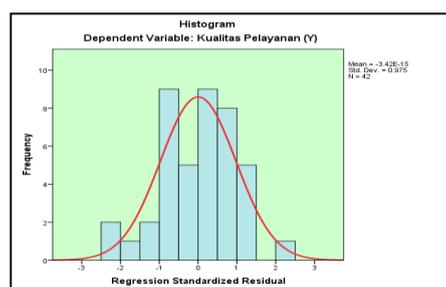
Salah satu persyaratan penting dalam menganalisis hubungan antar variabel dengan menggunakan analisis regresi linier adalah memastikan data terdistribusi secara normal. Untuk menguji normalitas data, dapat digunakan alat uji Kolmogorov Smirnov. Konsep dasar dari uji ini adalah membandingkan distribusi data yang akan diuji dengan distribusi normal standar. Jika hasil signifikansi uji Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05, maka data tersebut dapat dianggap terdistribusi secara normal. Tabel berikut menampilkan hasil dari uji normalitas yang telah dilakukan.

Tabel 4. Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.62441015
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.081
	Negative	-.110
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Print Out SPSS, 2023

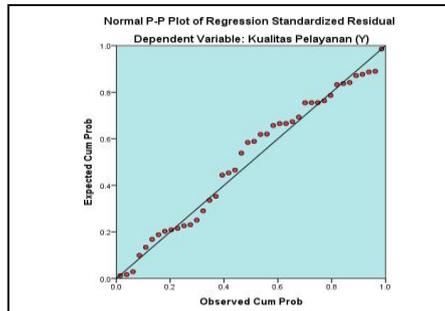
Hasil dari Tabel 4 menunjukkan bahwa uji statistik normalitas Kolmogorov-Smirnov memberikan nilai signifikansi asymp.sig sebesar 0,200, yang artinya nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data dari ketiga variabel tersebut terdistribusi secara normal. Selain menggunakan pendekatan analitis, peneliti juga menggunakan metode grafis untuk menguji normalitas data. Grafik histogram dan grafik p-plot digunakan untuk melengkapi pengujian normalitas secara visual. Penjelasan lebih rinci tentang kedua metode grafis ini akan dijelaskan selanjutnya.



Gambar 1. Uji Normalitas dengan Grafik Histogram

Hasil yang terlihat pada Gambar 1 menunjukkan bahwa data tersebut memiliki distribusi yang normal. Hal ini dapat dilihat dari grafik histogram yang menunjukkan pola distribusi data mengikuti garis diagonal tanpa kemiringan ke arah kanan atau kiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dari model tersebut terdistribusi secara normal.

Berikut ini juga disajikan grafik p-p plot untuk menguji normalitas data yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-P Plot

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 2, dapat disimpulkan bahwa grafik p-plot menunjukkan titik-titik yang tersebar dekat dengan garis diagonal, tanpa adanya penyebaran yang jauh atau lebar. Hal ini menandakan bahwa regresi yang digunakan adalah normal dan cocok untuk digunakan. Dengan demikian, model regresi ini dapat diandalkan untuk memprediksi kualitas pelayanan berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengecek apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas (independent). Deteksi multikolinearitas dapat dilihat berdasarkan nilai Tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Factors) serta nilai toleransinya. Hasil uji multikolinearitas terhadap variabel yang diteliti dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Modernisasi Administrasi Pelayanan (X1)	.962	1.039
	Komitmen Pegawai (X2)	.962	1.039

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Print Out SPSS, 2023

Dari Tabel 5, dapat dilihat bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai toleransi yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas atau hubungan yang signifikan antara variabel bebas dalam model regresi. Oleh karena itu, hubungan antara variabel bebas dapat ditoleransi dengan baik, dan hal ini tidak akan mengganggu hasil dari regresi. Artinya, model regresi yang digunakan dapat diandalkan untuk memprediksi kualitas pelayanan berdasarkan variabel yang mempengaruhi, yaitu modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terdapat perbedaan varians antara residual di berbagai pengamatan. Model regresi yang dianggap baik adalah yang homoskedastis atau dengan kata lain, tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji Glejser merupakan alat uji yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dengan melakukan regresi antara variabel independen dan nilai absolut dari residual (ABS\_RES). Apabila nilai signifikansi antara variabel independen dan residual mutlak lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut.

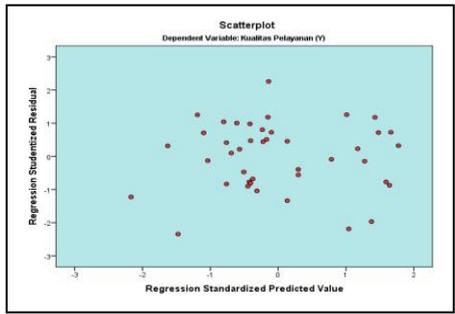
Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	7.350	5.841		1.258	.216
Modernisasi Administrasi Pelayanan (X1)	.054	.039	.215	1.372	.178
Komitmen Pegawai (X2)	.069	.046	-.234	1.495	.143

a. Dependent Variable: Abs RES

Sumber: Print Out SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 6, nilai signifikansi antara variabel independen dan nilai absolut dari residual (SRESID) lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam data, sehingga data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Selain melakukan uji analisis menggunakan uji Glejser, peneliti juga menggunakan metode grafik dengan melihat grafik Scatterplot. Deteksi heteroskedastisitas dilakukan dengan memeriksa adanya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED, yang ditampilkan dalam Gambar 4.3 seperti berikut ini.



Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot

Dari Gambar 3, terlihat bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, dan tidak ada pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Ini menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas pada model persamaan regresi. Oleh karena itu, model regresi ini dapat dianggap sesuai untuk digunakan dalam memprediksi kualitas pelayanan berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai.

**Analisis Regresi Berganda**

Metode statistik regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari modernisasi administrasi pelayanan (X1) dan komitmen pegawai (X2), sedangkan variabel dependennya adalah kualitas pelayanan (Y). Setelah mengolah data menggunakan aplikasi SPSS, diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yang tertera pada tabel berikut.

Tabel 7. Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model	Instandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	36.222	10.916		3.318	.002
Modernisasi Administrasi Pelayanan	.554	.073	.569	7.580	.000

(X1)					
Komitmen Pegawai (X2)	.664	.086	.581	7.737	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Print Out SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 7 diperoleh persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 36,222 + 0,554 (X_1) + 0,664 (X_2)$$

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Penentuan penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi pada tingkat alpha = 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari alpha = 0,05, maka hipotesis diterima. Berikut ini terdapat hasil uji hipotesis parsial (Uji t) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
B				Beta		
1	(Constant)	36.222	10.916		3.318	.002
	Modernisasi Administrasi Pelayanan (X1)	.554	.073	.569	7.580	.000
	Komitmen Pegawai (X2)	.664	.086	.581	7.737	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Print Out SPSS, 2023

Untuk nilai t tabel diperoleh:

$$t \text{ tabel} = (a/2); n-k-1$$

$$t \text{ tabel} = (0.05/2); 42-2-$$

$$1) t \text{ tabel} = (0.025); 39)$$

$$t \text{ tabel} = \mathbf{2.331}$$

Berdasarkan hasil output analisis di SPSS, dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama, yaitu bahwa modernisasi administrasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspem Gorontalo, dapat diterima. Hal ini didukung oleh nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ( $7,580 > 2,331$ ) dan juga nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Pengaruh modernisasi administrasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,569 atau sekitar 56,9%. Artinya, apabila modernisasi administrasi pelayanan meningkat, maka kualitas pelayanan di PT. Taspem Gorontalo juga akan meningkat.

Hasil dari pengujian hipotesis kedua, yaitu bahwa komitmen pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspem Gorontalo, dapat diterima. Hal ini dapat dipastikan melalui nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel ( $7,737 > 2,331$ ) dan juga nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Besarnya pengaruh komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,581 atau sekitar 58,1%. Dengan demikian, apabila komitmen pegawai meningkat, maka kualitas pelayanan di PT. Taspem Gorontalo juga akan meningkat.

#### Uji Simultan (Uji F)

Uji F (simultan) dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Penentuan penerimaan atau penolakan hipotesis

dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi pada tingkat alpha = 0,05. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari alpha = 0,05, maka hipotesis dapat diterima. Hasil dari uji hipotesis simultan (Uji F) ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4838.911	2	2419.456	72.752	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1296.994	39	33.256		
	Total	6135.905	41			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Pegawai (X2), Modernisasi Administrasi Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Print Out SPSS, 2023

Untuk nilai F tabel diperoleh:

F tabel = (k ; n-k) F tabel = (2 ; 42-2)

F tabel = (2; 40) F tabel = **3,232**

Hasil dari output SPSS menunjukkan bahwa uji hipotesis simultan menemukan bahwa modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo, dan hal ini diterima. Bukti untuk hal ini dapat dilihat dari hasil uji F pada Tabel 9, yang menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $72,752 > 3,232$ ). Selain itu, nilai signifikansi juga menunjukkan bahwa nilai sig lebih kecil dari 0,05, yaitu ( $0,000 < 0,05$ ). Artinya, semakin tinggi tingkat modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai, maka kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo juga akan semakin meningkat.

#### Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara variabel independen X1 dan X2 dengan variabel dependen Y. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat atau seberapa besar tingkat hubungan antar variabel-variabel tersebut. Sementara itu, uji koefisien determinasi bertujuan untuk menilai sejauh mana kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, uji ini mengukur seberapa besar variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang ada.

Hasil analisis koefisien korelasi dan determinasi dapat dilihat pada tabel yang disajikan di bawah ini.:

Tabel 10. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.789	.778	5.767

a. Predictors: (Constant), Komitmen Pegawai (X2), Modernisasi Administrasi Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Print Out SPSS, 2023

Dari Tabel 10 hasil output SPSS menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) antara modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0.888. Dengan melihat nilai koefisien tersebut, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berada pada tingkat yang sangat kuat. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.789. Angka ini menunjukkan bahwa variabel modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai dapat menjelaskan sebesar 78.9% variasi dalam kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 21.1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

Dalam era yang terus berkembang ini, modernisasi administrasi pelayanan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi. Kemajuan teknologi dan harapan yang semakin tinggi dari konsumen telah mendorong organisasi untuk mengadopsi cara-cara baru dalam memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada masyarakat. Modernisasi administrasi pelayanan melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, modernisasi administrasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan di PT. Taspen Gorontalo. Dari hasil tanggapan responden variabel modernisasi administrasi mendapatkan skor rata-rata diangka 4.145 artinya modernisasi administrasi yang ada di PT Taspen tergolong baik. Melalui perubahan yang dilakukan dalam penggunaan teknologi informasi, PT. Taspen dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah peserta program asuransi secara efektif dan efisien. Dengan adopsi teknologi informasi yang canggih, PT. Taspen dapat mempercepat dan meningkatkan efisiensi dalam menyediakan pelayanan kepada nasabahnya. Melalui sistem basis data terintegrasi, informasi mengenai klaim asuransi, manfaat pensiun, dan data peserta dapat diakses dengan cepat dan akurat. Hal ini memungkinkan PT. Taspen Gorontalo untuk memberikan respons yang lebih cepat kepada nasabahnya, mengurangi waktu yang diperlukan dalam penanganan permintaan atau keluhan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil tersebut senada dengan pendapat Kasemin (2016: 112) bahwa dalam sektor pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi akan diarahkan pada modernisasi sistem informasi administrasi pemerintahan dan pelayanan masyarakat secara elektronik dengan pemanfaatan aplikasi layanan pemerintahan elektronik (*E-Government*). Digitalisasi dan modernisasi administrasi pelayanan diharapkan dapat mengubah orientasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang semakin baik. Ini artinya dalam konteks ini upaya melalui modernisasi administrasi pelayanan, PT. Taspen Gorontalo dapat mencapai tujuan untuk memberikan pelayanan yang semakin baik kepada para nasabahnya. Upaya ini juga mendukung transformasi digital yang sedang terjadi di berbagai sektor pelayanan publik, dan memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan.

Demikian pula hasil temuan Hidayat, dkk (2022: 227) terkait modernisasi administrasi pelayanan melalui digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT. Taspen (Persero) dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabahnya dengan baik. Hal ini dikarenakan terdapatnya tiga elemen penting untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik yaitu: Pertama, support atau dukungan dari pihak PT. Taspen (Persero) Kendari berupa adanya SOP dalam pelaksanaan pelayanan data biometrik dan kerja sama dengan 7 bank dan PT. Pos Indonesia sebagai mitra bayar, tersedianya sumber daya manusia untuk pelayanan data biometrik, adanya dukungan finansial, penyebaran informasi melalui berbagai media sosial, waktu pelayanan 10 menit, dan alat teknologi yang digunakan adalah laptop, kamera, scanner sidik jari dan microphone. Kedua, capacity atau kemampuan dari PT. Taspen (Persero) dalam menyediakan SDM yang kompeten dengan adanya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawainya, adanya kemampuan Penggunaan teknologi informasi yang canggih, perbaikan proses pelayanan dan pendekatan yang lebih efisien dapat mempercepat respons, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Melalui modernisasi administrasi pelayanan, PT. Taspen dapat menjadi lebih kompetitif, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memenuhi harapan peserta program di PT. Taspen Gorontalo.

Modernisasi administrasi pelayanan, PT. Taspen Gorontalo juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan teknologi informasi, PT. Taspen dapat menyediakan akses yang lebih mudah bagi peserta program asuransi untuk melacak status klaim, manfaat pensiun, dan informasi lainnya. Hal ini meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen Gorontalo. Namun demikian untuk memaksimalkan modernisasi administrasi pelayanan di PT. Taspen. Maka perlu bagi PT. Taspen untuk meningkatkan kompetensi SDM nya sebab dalam upaya modernisasi administrasi pelayanan maka dibutuhkan SDM-SDM yang handal dan compete serta paham dengan teknologi agar pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah dapat berjalan dengan baik maka dari itu perlu juga dilakukan modernisasi pada indikator modernisasi sumber daya manusia. Artinya modernisasi administrasi pelayanan akan lebih efektif jika didukung oleh SDM yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman dalam menjalankan aplikasi maupun *software digital* yang diperuntukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi para nasabah PT. Taspen Gorontalo.

Dengan melakukan modernisasi pada indikator modernisasi sumber daya manusia, PT. Taspen

Gorontalo dapat meningkatkan kompetensi SDM-nya dalam menghadapi tantangan modernisasi administrasi pelayanan. Hal ini akan membantu memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengoptimalkan penerapan teknologi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Komitmen pegawai mengacu pada kesediaan dan dedikasi pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Ini mencerminkan tingkat keterikatan, loyalitas, dan keterlibatan emosional pegawai terhadap organisasi serta keinginan mereka untuk berkontribusi secara positif terhadap tujuan dan keberhasilan organisasi terutama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada setiap pengguna jasa. Berdasarkan hasil penelitian komitmen pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo. Komitmen pegawai merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. Taspen. Dari hasil tanggapan responden variabel komitmen pegawai mendapatkan skor rata-rata diangka 4.235 artinya pegawai yang ada di PT Taspen Gorontalo memiliki komitmen yang tergolong baik. Tingkat komitmen pegawai yang tinggi dapat berdampak positif pada upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah dan peserta program asuransi di PT Taspen Gorontalo. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan lebih cenderung memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Mereka akan menjunjung tinggi nilai-nilai perusahaan, memahami pentingnya kepuasan nasabah dan peserta, dan berusaha untuk memenuhi harapan nasabah. Komitmen pegawai ini mencerminkan kesediaan mereka untuk meluangkan waktu dan upaya ekstra dalam memberikan pelayanan yang tinggi dan berkualitas kepada setiap nasabah.

Hasil tersebut senada dengan pendapat Sipayung (2022: 46) bahwa di era globalisasi, pegawai dituntut agar memiliki komitmen yang tinggi untuk menghadapi dunia persaingan yang semakin tajam. Dengan komitmen tersebut, pegawai diharapkan akan bersedia mencurahkan energi fisik, emosional, dan intelektualnya bagi keberhasilan organisasi. Dalam menghadapi persaingan, karyawan dituntut untuk lebih memiliki pandangan global dan responsif terhadap tuntutan nasabah. Selain itu, komitmen karyawan juga harus diimbangi dengan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari karyawan agar tidak menimbulkan *stres* dan *burnout* dari para pegawai itu sendiri.

Hasil ini juga sejalan dengan temuan Hidayat (2010: 11) bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan adalah karena komitmen yang dimiliki karyawan terhadap organisasi. Kunci keberhasilan perusahaan dalam menjaga atau meningkatkan kualitas jasa dalam pelayanan pemberian jasa yang dihasilkan adalah komitmen manusia atau orang yang menghasilkan dan menyampaikan jasa tersebut, lingkungan fisik dimana jasa tersebut diproses, dan proses pemberian jasa itu sendiri. Dengan demikian komitmen dari orang yang menghasilkan dan menyampaikan jasa tersebut sangat menentukan atau mempengaruhi tingkat kualitas dari jasa yang dihasilkan. Oleh karena itu, setiap perusahaan yang menghasilkan barang atau jasa berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan karyawannya dalam menghasilkan dan menyampaikan jasa tersebut dan meningkatkan komitmen mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan tempat ia bekerja.

Namun demikian dari segi tiga indikator komitmen pegawai di PT. Taspen Gorontalo yang perlu ditingkatkan adalah komitmen normatif dari para karyawannya. Dengan mengambil langkah-langkah konkrit, PT. Taspen Gorontalo dapat meningkatkan komitmen normatif dari para karyawan dan memperkuat nilai-nilai dan budaya perusahaan. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada etika, tanggung jawab, dan memberikan dampak positif pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan masyarakat secara keseluruhan.

Komitmen normatif sangat penting karena mencerminkan kesesuaian dan keselarasan perilaku karyawan dengan nilai-nilai, norma, dan etika organisasi. Hal ini mempengaruhi budaya perusahaan, hubungan dengan pelanggan, dan kualitas pelayanan yang disediakan. Dengan komitmen normatif yang tinggi, PT. Taspen Gorontalo dapat mencapai keberhasilan jangka panjang, membangun kepercayaan, dan memperkuat posisi mereka secara kompetitif dimasyarakat sebagai Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menjamin asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN yang unggul dan terpercaya. PT. Taspen perlu terus memperhatikan komitmen normatif, meningkatkan kualitas pelayanan, berinovasi, dan mengikuti perkembangan teknologi. Dengan melakukannya, PT. Taspen akan mampu mempertahankan reputasi yang baik, memenangkan kepercayaan masyarakat, dan terus berkembang sebagai lembaga pelayanan publik yang diandalkan terutama bagi masyarakat yang ada di Provinsi Gorontalo.

Berdasarkan hasil penelitian modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo. Dari hasil tanggapan responden variabel kualitas pelayanan mendapatkan skor rata-rata diangka 4.230 artinya kualitas pelayanan yang ada di PT Taspen Gorontalo tergolong baik. Karena dengan adanya modernisasi administrasi pelayanan yang didukung oleh komitmen pegawai yang tinggi, PT. Taspen dapat meningkatkan responsibilitas terhadap permintaan nasabah, kecepatan penyelesaian masalah, serta upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih personal. Modernisasi administrasi pelayanan memberikan kemudahan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang, sementara komitmen pegawai memberikan motivasi dan semangat kerja untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan pada nasabah dengan sepenuh hati. Dalam kombinasi, pengaruh keduanya dapat meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan nasabah dan peserta, serta memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggan dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT. Taspen Gorontalo.

PT. Taspen telah mengimplementasikan modernisasi administrasi pelayanan dengan melakukan berbagai inovasi digital yang signifikan untuk meningkatkan pelayanan kepada ASN aktif, pensiunan, dan pejabat negara. Inovasi-inovasi tersebut mencakup pengembangan aplikasi *Digital Services Apps* yang mengintegrasikan seluruh layanan digital Taspen, layanan klaim otomatis, layanan kunjungan nasabah, dan layanan klaim dalam waktu satu jam dengan sertifikasi ISO 9001. Selain itu, PT. Taspen juga telah meluncurkan Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun dengan sistem New e-Dapem dan penerapan Taspen Smartcard yang menggunakan autentikasi online berbasis data biometrik. Inovasi Taspen Otentikasi juga telah berhasil menjangkau sebagian besar peserta, dengan jumlah pengguna aktif mencapai 90 persen dari total peserta pensiunan. Saat menghadapi pandemi Covid-19 lalu, PT. Taspen juga menghadirkan inovasi dengan Taspen PESONA, (Tanggap Andal Selamatkan Pensiunan dengan Pelayanan Bebas Corona). Layanan ini mencakup TOOS, layanan E-Klim, TCare, dan Taspen Otentikasi. Peserta pensiunan dapat mengakses layanan ini melalui situs web khusus untuk mengunduh formulir klaim, mengajukan pertanyaan, dan menyampaikan keluhan guna memperoleh pelayanan yang optimal selama pandemi Covid-19 dengan memanfaatkan teknologi digital. Dengan berbagai inovasi dan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, PT. Taspen (Persero) berupaya mencapai kesejahteraan ASN yang berkelanjutan. Melalui inovasi-inovasi digital tersebut, PT. Taspen berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan kesejahteraan ASN secara berkelanjutan tidak terkecual dengan nasabah yang ada di Provinsi Gorontalo.

Hal ini juga didukung temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syamsiar, dkk. (2023) bahwa penggunaan modernisasi administrasi pelayanan seperti penggunaan aplikasi taspen otentikasi di kantor pos sengkang efektif; pelayanan pembayaran pensiun di kantor pos sengkang setelah diterapkannya penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi efektif. Adapun yang mendukung dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi yaitu penggunaan aplikasi taspen otentikasi yang tidak terbatas, otentikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dan hal ini tentunya dapat mendukung kualitas pelayanan yang diberikan pada setiap nasabah dari PT. Taspen.

Selain modernisasi administrasi pelayanan, komitmen pegawai juga berpengaruh pada kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo. Pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan dan pelayanan akan cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Mereka akan menjunjung tinggi nilai-nilai perusahaan, memahami pentingnya kepuasan nasabah dan peserta, serta berusaha untuk memenuhi harapan mereka. Komitmen pegawai yang tinggi mencerminkan kesediaan mereka untuk berinvestasi waktu dan upaya ekstra dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hasil tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rukmini dkk. (2022: 433), yang menemukan bahwa variabel komitmen organisasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pegawai. Komitmen organisasional bukan hanya kesediaan pada organisasi, tetapi suatu proses yang berjalan dimana pegawai mengekspresikan kepedulian mereka terhadap organisasi dan kualitas kerja yang tinggi. Komitmen organisasional sebagai suatu sikap pegawai, bagaimanapun juga akan menentukan perilaku mereka sebagai pewujudan dari sikap. Kualitas layanan pegawai merupakan hal terpenting dalam sebuah organisasi, instansi maupun perusahaan. Sebab, kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari atribut-atribut produk dan layanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang dapat diamati secara langsung maupun yang tidak terlihat secara jelas. Sehingga kualitas layanan dalam sebuah institusi atau lembaga yang konsentrasinya memberikan layanan adalah hal yang urgen dilakukan karena dijadikan sebagai tolak ukur kualitas institusi tersebut.

Efek dari modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo adalah peningkatan kepuasan nasabah dan peserta program asuransi. Modernisasi administrasi pelayanan yang didukung oleh komitmen pegawai yang tinggi menciptakan lingkungan kerja yang berfokus pada pelayanan yang berkualitas. Nasabah dan peserta program asuransi akan merasakan bahwa kebutuhan dan harapan mereka diutamakan, dan PT. Taspen Gorontalo benar-benar peduli dengan kepentingan mereka. Peningkatan kepuasan nasabah dan peserta ini berpotensi meningkatkan loyalitas, mengurangi tingkat keluhan, serta membuka peluang pertumbuhan bisnis bagi PT. Taspen Gorontalo.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi dan komitmen pegawai berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan di PT Taspen Gorontalo. Dengan melakukan modernisasi administrasi pelayanan dan memiliki pegawai yang berkomitmen tinggi, PT. Taspen Gorontalo dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Adanya modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai yang tinggi dapat menciptakan lingkungan kerja yang berfokus pada pelayanan yang cepat, berkualitas dan terpercaya sehingga kebutuhan dan kepuasan nasabah senantiasa diutamakan dengan kualitas pelayanan yang tinggi. Dengan demikian, modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai secara positif mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. Taspen Gorontalo serta memberikan dampak yang menguntungkan bagi perusahaan tersebut.

## **SARAN**

PT Taspen Gorontalo perlu melakukan inovasi secara berkelanjutan dalam modernisasi administrasi pelayanan serta melakukan evaluasi terhadap efektivitasnya. Selain itu, pegawai PT. Taspen Gorontalo hendaknya memperkuat komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan senantiasa mengasah keterampilan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dengan kualitas pelayanan prima cepat, akurat dan terpercaya. Untuk kalangan akademisi diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang modernisasi administrasi pelayanan dan komitmen pegawai terhadap kualitas pelayanan di sektor publik. Dengan menggunakan variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kompetensi pegawai, kinerja pegawai ataupun pengalaman kerja. Selain itu penelitian ini kiranya dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam bidang keilmuan MSDM.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bohawia, Mohammed.S; Gugus Irianto and Zaki Baridwan. 2015. *The Effect of Working Experience, Integrity, Competence, and Organizational Commitment on Audit Quality (Survey State Owned Companies In Libya)*. IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF). 6 (4); 60-67.
- Candra, Ricki, Wibisono, Haris & Mujilan (2013), *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi, 1(1), 40-48.
- Edison, Anwar Komariyah, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Hidayat, Muchtar. (2010). *Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 12(1), 11-23.
- Hidayat, R., Lestari, D. P., & Sabaruddin, A. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. Jurnal Administrasi Publik, 18(2), 211-230.
- Ismawan, I. (2011). *Reformasi Pajak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasemin, K. (2016). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Kristiyaningsih, Ani. (2018). *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Pada Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Kuntjoro, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali.
- Lie, E. S. (2016). *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank NTT*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 5 (2), 64-72.
- Pandiangan, Liberti (2017). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2011). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Tree Press.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Rahayu, Siti Kurnia. (2010), *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Rukmini, R., Nawar, J., Safina, W. D., & Hidayat, T. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pegawai di Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 3(3), 433-488.
- Sipayung, Baren. (2022). *Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja dan Kualitas Kehidupan Kerja Auditor: Teori dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Syamsiar, S., Herlina, B., & Ainun, A. A. (2023). Penggunaan Aplikasi Taspem Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(2), 10514-10526.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Utami, Twi K. Anggita. (2014) *Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang)*. Diploma thesis, Universitas Komputer Indonesia.