

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN PELAYANAN ONLINE TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DENGAN ADAPTABILITAS DIGITAL SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI PADA DPMPSTP  
KOTA BANJARMASIN**



**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**

**Oleh :  
A. MAULANA  
NIM: 2110312110012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN  
2025**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH PENERAPAN PELAYANAN ONLINE TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DENGAN ADAPTABILITAS DIGITAL SEBAGAI  
VARIABEL MODERASI PADA DPMPSTP KOTA BANJARMASIN**

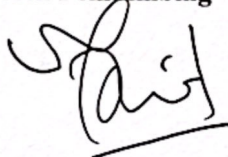
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**A.MAULANA**

**NIM. 2110312110012**

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal Rabu, 30 Juli 2025 dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Abdurrahman Sadikin, SE, MM**

**NIP. 19790213 200112 1 001**

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi S1 Manajemen**



**Abdul Hadi, SE, M.Si**

**NIP. 19700707 200501 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

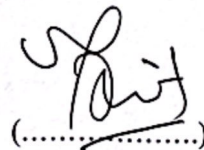
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : A.Maulana  
NIM : 2110312110012  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh penerapan pelayanan online terhadap kinerja pegawai dengan adaptabilitas digital sebagai variabel moderasi pada DPMPTSP kota Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Ujian Dilaksanakan : Rabu, 30 Juli 2025  
Waktu Ujian : 14.00 WITA – selesai

**TIM PENGUJI**

**Pembimbing** : Dr. Abdurrahman Sadikin, SE, MM



(.....)

**Penguji I** : Dr. Hj. Dahniar, SE, M.Si

**Penguji II** : Dr. Mieske Claudia, SE, MM

## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

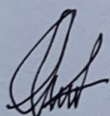
Nama : A.Maulana  
NIM : 2110312110012  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh penerapan pelayanan online terhadap kinerja pegawai dengan adaptabilitas digital sebagai variable moderasi pada DPMPTSP kota Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Hari, Tanggal Ujian : Rabu, 30 Juli 2025  
Tempat : Ruang Sidang 1 PG  
Waktu Ujian : 14.00 WITA – selesai

Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang mendapatkan persetujuan.

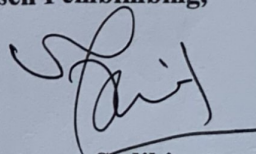
Banjarmasin, 12 Agustus 2025

**Mahasiswa,**



**A.Maulana**  
NIM. 2110312110012

**Dosen Pembimbing,**



**Dr. Abdurrahman Sadikin, SE, MM**  
NIP. 19790213 200112 1 001

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi S1 Manajemen**



**Abdul Hadi, SE, M.Si**  
NIP. 19700707 200501 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, Yang membuat pernyataan,



A. Maulana

NIM. 2110312110012

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Pelayanan Online terhadap Kinerja Pegawai dengan Adaptabilitas Digital sebagai Variabel Moderasi pada DPMPTSP Kota Banjarmasin”. Proposal ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, segala puji syukur atas segala kemudahan yang diberikan oleh-Nya sehingga akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan pedoman dan arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Abdurahman Sadikin, S.E., MM, CRP, selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingan selama penulis melakukan penelitian ini.
6. Ibu Dr. Hj. Dahniar, S.E., M.Si., dan ibu Dr. Mieske Claudia, SE, MM., selaku penguji 1 dan penguji 2 yang telah menguji dan memberikan saran terhadap penulis.
7. Kedua orang tua saya beserta keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi, arahan dan selalu mendoakan keberhasilan, kesuksesan, serta keselamatan juga dukungan dan doa restu dalam menempuh pendidikan.
8. Pihak Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kota Banjarmasin, yang telah memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.
9. Keluarga, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat selama proses penyelesaian proposal ini.
10. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu, memberikan semangat, memberikan inspirasi dan motivasi selama pembuatan proposal ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan pihak-pihak yang

terkait, serta dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia.

Banjarmasin, 7 Juli 2025

A. MAULANA

NIM: 2110312110012

## **ABSTRACT**

*A. Maulana (2025). The Effect of the Online Public Complaint Service on Employee Performance: The Moderating Role of Digital Adaptability at DPMPTSP Banjarmasin City. Advisor: Dr. Abdurrahman Sadikin, SE., MM, CRP*

*The advancement of information technology has compelled government institutions to transform their services to become faster, more transparent, and more efficient. One such initiative is the implementation of the Online Public Complaint Service at DPMPTSP (Investment and One-Stop Integrated Service Agency) of Banjarmasin City. This study aims to determine the effect of the online complaint system on employee performance and to examine the moderating role of digital adaptability in that relationship.*

*This research employed a quantitative method with an explanatory approach. Data were collected through questionnaires and documentation, with a sample of 52 employees. The data were analyzed using descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and moderation analysis to determine the effect between variables.*

*The results show that the Online Public Complaint Service has a significant impact on employee performance. Furthermore, digital adaptability significantly moderates this effect, indicating that employees with higher digital adaptability can optimize the benefits of online services more effectively. This study implies the importance of strengthening digital competencies and continuously improving online-based complaint systems to enhance bureaucratic effectiveness in the digital era.*

**Keywords:** *Online Complaint, Employee Performance, Digital Adaptability, Public Service, DPMPTSP Banjarmasin.*

## ABSTRAK

A. Maulana (2025). Pengaruh Pelayanan Online terhadap Kinerja Pegawai dengan Adaptabilitas Digital sebagai Variabel Moderasi pada DPMPTSP Kota Banjarmasin. Pembimbing: Dr. Abdurrahman Sadikin, SE., MM, CRP

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk bertransformasi dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat. Salah satu upaya tersebut diwujudkan melalui layanan *Pengaduan Online Rakyat* di DPMPTSP Kota Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan pengaduan online terhadap kinerja pegawai, serta melihat peran adaptabilitas digital sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi, dengan sampel sebanyak 52 pegawai. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji regresi berganda dan uji moderasi untuk mengetahui pengaruh antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Pengaduan Online Rakyat* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, adaptabilitas digital terbukti memoderasi pengaruh tersebut secara signifikan, yang berarti semakin tinggi kemampuan adaptasi digital pegawai, maka semakin optimal pula dampak pelayanan digital terhadap kinerja mereka. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kompetensi digital dan penguatan sistem pengaduan berbasis online perlu terus dilakukan untuk menunjang efektivitas birokrasi di era digital.

**Kata Kunci:** Pengaduan Online, Kinerja Pegawai, Adaptabilitas Digital, Pelayanan Publik, DPMPTSP Kota Banjarmasin.

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>29</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	29
3.2 Hipotesis.....	30
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	34

4.2	Jenis Penelitian.....	34
4.3	Lokasi Penelitian.....	35
4.4	Unit Analisis.....	35
4.5	Populasi dan Sampel .....	35
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	36
4.7	Teknik Pengumpulan Data .....	38
4.8	Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>		<b>41</b>
5.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	41
5.2	Hasil dan Analisis.....	45
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>59</b>
6.1	Kesimpulan .....	59
6.2	Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel .....	37
Tabel 5.1 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	46
Tabel 5.2 Validitas Variabel X.....	48
Tabel 5.3 Validitas Variabel Y .....	49
Tabel 5.4 Validitas Variabel Z .....	50
Tabel 5.4 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 5.5 Uji Normalitas .....	51
Tabel 5.6 Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 5.7 Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 5.8 Uji Regresi Linier.....	53
Tabel 5.8 Uji Moderasi.....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 5.1 Model SEM dan Variasi Moderasi .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian .....	67
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian .....	69
Lampiran 3. Website DPMPTSP .....	75
Lampiran 4. Daftar Hadir Pegawai DPMPTSP .....	76
Lampiran 5. Output SPSS .....	83