

## Analisis Kualitas TNDE dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bali

Putu Noviana Putri<sup>1</sup>, I Gusti Lanang Suta Artatanaya<sup>2</sup>, I Ketut Muderana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Negeri Bali

putrinoviana027@gmail.com<sup>1</sup>, lanangsuta@pnb.ac.id<sup>2</sup>, ketutmuderana@pnb.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRACT

*This research is set up to explore the effects of the standard of Electronic Document Management System (EDMS) and service innovation, both individually and collectively, on employee performance. The subject group of this research includes all employees from the Airport Administration Department, Stakeholder Relations, Legal and Compliance, Airport Operation Center Head, and Airport Safety, Risk and Performance Management who use the EDMS for information storage and delivery, ensuring that information is readily accessible to external parties and organizational stakeholders as needed. The sample for this study consists of 72 respondents. The methods of data analysis applied in this study encompass Validity Testing, Reliability Testing, Classical Assumption Testing, Multiple Linear Regression Analysis, Correlation Analysis, the Coefficient of Determination Test, F Test, and t Test. The results reveal that both the quality of EDMS and service innovation significantly contribute positively to employee performance. Recommendations proposed by the researcher include evaluating the speed of EDMS document processing, periodically updating the EDMS, consistently innovating service systems, and regularly conducting training to enhance employee skills in achieving company targets and objectives.*

**Keywords :** *Quality of Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), Service Innovation, Employee Performance.*

### ABSTRAK

Penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi dampak kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan baik secara individual maupun kolektif terhadap performa karyawan. Populasi pada studi adalah seluruh karyawan pada Airport Administration Department, Stakeholder Relation, Legal and Compliance, Airport Operation Center Head dan Airport Safety, Risk and Performance Management yang menggunakan perangkat lunak Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) guna penyimpanan informasi dan penyampaian informasi sehingga informasi tersebut ketika dibutuhkan oleh pihak eksternal dan pihak organisasi yang membutuhkan sewaktu-waktu mudah ditemukan dan sampel dalam studi ini yaitu 72 responden. Metode analisis data yang diterapkan dalam studi ini mencakup Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi, Uji Koefisien Determinasi, Uji F, dan Uji t. Berdasarkan hasil studi, ditemukan jika Tata Naskah Dinas Elektronik inovasi layanan menyampaikan dampak positif yang signifikan pada kinerja karyawan kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan memberikan dampak positif yang signifikan pada kinerja karyawan. Rekomendasi yang dapat disarankan oleh peneliti yaitu diharapkan melakukan evaluasi terhadap kecepatan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dalam memproses dokumen dan secara berkala melakukan pembaharuan pada Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), secara berkala melakukan pembaharuan atau inovasi pada sistem layanan dan secara berkala menyelenggarakan pelatihan guna meningkatkan keterampilan karyawan dalam mencapai sasaran dan tujuan kerja perusahaan.

**Kata kunci :** *Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), Inovasi Layanan, Kinerja Karyawan.*

## PENDAHULUAN

Seiring dengan globalisasi, peningkatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) semakin cepat dan secara tidak langsung telah banyak berkontribusi dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas (Ismatullah & Adrian, 2021). Perusahaan dan organisasi kini dituntut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di seluruh bidang, termasuk administrasi. Administrasi mencakup pengendalian dan pengaturan pekerjaan perkantoran, perencanaan, serta memotivasi tim untuk mencapai target yang ditetapkan (Sutha, 2018). Lingkup pekerjaan administrasi meliputi korespondensi, pengolahan data, pengadaan atau duplikasi data, kegiatan komunikasi, dan kearsipan (Silintowe & Pravistamara, 2020). Sistem administrasi yang baik akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan atau organisasi.

Dengan berkembangnya TIK, layanan akses informasi menjadi lebih mudah, akurat, dan cepat, membuat proses organisasi lebih efisien dan fleksibel. Informasi sangat penting untuk meningkatkan kreativitas dan aktivitas dalam pekerjaan, yang diolah dari data administrasi di suatu organisasi. Administrasi melibatkan penghasilan, penerimaan, pengelolaan, dan penyimpanan data, termasuk agenda kerja, surat, formulir, dan dokumen. Manajemen arsip, bagian penting dari administrasi, mencakup kegiatan seperti pencatatan, pengelolaan, dan pemeliharaan dokumen atau surat masuk dan keluar, yang mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Banyak perusahaan masih mengelola arsip berbentuk fisik maupun elektronik, yang berpotensi menimbulkan masalah penyimpanan. Teknologi informasi, terutama melalui komputer, memungkinkan pergeseran dari arsip konvensional ke arsip elektronik, memudahkan proses pengelolaan dan manajemen arsip serta mengurangi waktu pencarian informasi.

PT Angkasa Pura I, khususnya Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali, adalah perusahaan yang sudah menerapkan sistem pengelolaan arsip digital. Berdasarkan keputusan direksi nomor KEP.DU.78/TU.01/2020 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), PT Angkasa Pura I telah mengubah dan mengembangkan sistem pengelolaan naskah dinas dari metode manual ke sistem terkomputerisasi menggunakan aplikasi TNDE. Aplikasi ini diharapkan mempermudah karyawan dalam mengelola naskah dinas untuk mempercepat dan mempermudah pengambilan keputusan.

Peneliti melakukan pengamatan di PT Angkasa Pura I, khususnya di unit kerja Airport Administration Department, Stakeholder Relation Section, Legal and Compliance Section, Airport Operation Center Head, dan Airport Safety, Risk and Performance Management Section. Pada unit kerja Human Capital Business Partner, terdapat 3.777 pengguna aktif aplikasi TNDE. Meskipun aplikasi ini memudahkan proses pemberkasan, beberapa keluhan seperti waktu yang lama untuk memproses dokumen dan terdapat sistem yang error.

Studi ini bertujuan mengevaluasi bagaimana kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan dapat meningkatkan kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Diharapkan melalui adanya kode otomatis pada TNDE untuk pengarsipan surat dapat meningkatkan kinerja karyawan

perusahaan tersebut. Dengan mempertimbangkan uraian sebelumnya, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul “Analisis Kualitas TNDE dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura I Bali.”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui dasar filsafat positivisme, yang fokus pada pengujian hipotesis melalui analisis data numerik yang dikumpulkan dari populasi atau sampel tertentu menggunakan instrumen studi. Studi ini berlangsung di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, dengan objek penelitian berupa kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan yang berimbas pada kinerja karyawan. Populasi yang dikaji dalam studi yang dimaksud terdiri dari pengguna TNDE di PT Angkasa Pura I, dengan sampel yang diperoleh dengan metode pengambilan sampel acak stratifikasi proporsional dan berjumlah 72 responden. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, serta penggunaan kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan statistik dasar dari setiap variabel penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

#### Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden yang dijadikan subyek dalam penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh melalui analisis deskriptif. Kuesioner disebarkan kepada 72 responden, dengan informasi yang mencakup jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan masa kerja mereka. Berikut adalah rincian deskripsi responden:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Demografi		Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	31	43,1
	Perempuan	41	56,9
<b>Total:</b>		<b>72</b>	<b>100</b>
Usia	26 - 30 Tahun	14	19,4
	31 - 35 Tahun	21	29,2
	36 - 45 Tahun	15	20,8
	41 - 55 Tahun	13	18,1
	46 - 50 Tahun	4	5,6
	51 - 54 Tahun	4	5,6
	55 - 59 Tahun	1	1,4
<b>Total:</b>		<b>72</b>	<b>100</b>
Pendidikan Terakhir	Diploma	18	25
	S1	50	69,4
	S2	4	5,6
<b>Total:</b>		<b>72</b>	<b>100</b>

Departemen	4 - 8 Tahun	36	50
	9 - 13 Tahun	17	23,6
	14 - 18 Tahun	10	13,9
	19 - 23 Tahun	4	5,6
	24 - 28 Tahun	4	5,6
	29 - 54 Tahun	1	1,4
<b>Total:</b>		<b>72</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olah Data Responden Kuesioner, 2024

Tabel 1 mengungkapkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, dengan total 41 orang atau 56,9%, sedangkan laki-laki mencapai 31 orang atau 43,1%. Dalam hal usia, responden terbanyak termasuk pada rentang usia 31-35 tahun, dengan jumlah 21 orang atau 29,2% sementara kelompok usia 55-59 tahun memiliki jumlah responden yang paling sedikit, dengan jumlah 1 orang atau 1,4%. Dalam hal pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki gelar S1, dengan jumlah mencapai 50 orang atau 69,4%, sementara yang memiliki pendidikan terakhir S2 berjumlah paling sedikit, yaitu 4 orang atau 5,6%. Untuk masa kerja, mayoritas responden dengan durasi kerja 4 hingga 8 tahun, yaitu sebanyak 36 individu atau 50%, sedangkan yang memiliki masa kerja 29-33 tahun adalah yang paling sedikit, yaitu 1 orang atau 1,4%.

## Hasil Uji Instrumen

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas menurut pandangan Sugiyono (2017:125) adalah menaksir sejauh mana data yang disajikan dalam penelitian sesuai dengan informasi faktual tentang objek penelitian. Item instrumen dinyatakan valid jika nilai  $r > 0.30$ . Di bawah ini adalah hasil pengujian validitas untuk variabel kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), inovasi layanan, dan kinerja karyawan.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Pertanyaa n	Korelasi	Keterangan
Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) (X1)	X1.1	0,875	Valid
	X1.2	0,861	Valid
	X1.3	0,859	Valid
	X1.4	0,857	Valid
Inovasi layanan (X2)	X2.1	0,941	Valid
	X2.2	0,934	Valid
	X2.3	0,828	Valid
	X2.4	0,889	Valid
Kinerja karyawan (Y)	Y.1	0,850	Valid
	Y.2	0,885	Valid
	Y.3	0,895	Valid
	Y.4	0,814	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Tabel 2 mengindikasikan bahwa semua indikator variabel dalam studi ini yaitu kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), inovasi layanan, dan kinerja karyawan, dinyatakan valid lantaran nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,30.

## Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk dapat menilai pengaruh instrumen dalam menyajikan data yang seragam saat diterapkan berkali-kali untuk mengukur entitas yang sama. Sebuah kuesioner dianggap valid jika tanggapan responden terhadap pernyataan tetap seragam seiring berjalannya waktu (Ghozali, 2018:45). Uji reliabilitas diberlakukan melalui metode *Cronbach's alpha*, yang sangat sesuai untuk skor berbentuk skala, seperti skala Likert. Batas minimal yang digunakan adalah 0,60 (Sugiyono, 2017); jika nilai  $\alpha > 0,60$ , maka kuesioner dianggap reliabel. Berikut adalah hasil uji yang menunjukkan nilai *Cronbach's alpha*:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> ( $\alpha$ )	Keterangan
Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) (X1)	0,883	Reliabel
Inovasi Layanan (X2)	0,907	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,884	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Dengan merujuk pada Tabel 3, dapat terlihat bahwa instrumen-instrumen variabel dalam studi ini yaitu kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), inovasi layanan dan kinerja karyawan ini dianggap dapat dipercaya karena setiap variabel menunjukkan nilai *alpha* lebih dari 0,60.

## Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan bagian dari ketentuan yang diterapkan untuk menganalisis data dengan metode regresi linier berganda. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kelayakan model regresi untuk digunakan. Penelitian ini memanfaatkan Software SPSS 26.0 untuk melakukan uji asumsi klasik

## Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas tersedia pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Normalitas  
*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

	<i>Standardized Residual</i>
N	72
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i> .000000

	<i>Std. Deviation</i>	1.87273261
	<i>Absolute</i>	.089
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Positive</i>	.057
	<i>Negative</i>	-.089
<i>Test Statistic</i>		.089
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.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: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Bersumber dari uji normalitas yang disajikan dalam Tabel 4, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05, mengindikasikan bahwa data mengikuti distribusi normal. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa model menghasilkan syarat normalitas.

## Hasil Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Unstandardized</i>		<i>Standardized</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>ed</i>		<i>d</i>			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>				
<i>(Constant)</i>	1.177	1.297		.907	.367		
1 Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	.334	.085	.353	3.920	.000	.658	1.519
Inovasi layanan	.588	.099	.536	5.960	.000	.658	1.519

a. *Dependent Variable: Kinerja karyawan*

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Menurut Tabel 5 di atas, terlihat bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel independen di atas 0,10, dan seluruh variabel memiliki nilai VIF di bawah 10. Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengindikasikan adanya multikolinearitas di antara variabel-variabel independen.

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada studi ini hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
(Constant)		2.989	.802		3.728	.000
1	Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	-.032	.053	-.088	-.608	.545
	Inovasi Layanan	-.071	.061	-.168	-1.162	.249

a. Dependent Variable: Absolute\_Residual

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Menurut Tabel 6, semua model mengandung tingkat signifikansi lebih tinggi dari 0,05, menandakan bahwa model regresi ini tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

## Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Di bawah ini adalah hasil dari analisis regresi berganda yang diproses melalui IBM SPSS Statistics 26.0.

**Tabel 7. Uji Analisis Linear Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.177	1.297		.907	.367
	Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	.334	.085	.353	3.920	.000
	Inovasi Layanan	.588	.099	.536	5.960	.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Dari Tabel 7 di atas, persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai:

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

Dengan merujuk pada persamaan di atas, persamaan regresi untuk studi ini dapat dinyatakan sebagai  $Y = 1,177 + 0,334X_1 + 0,588X_2 + e$ . Interpretasi dari koefisien regresi:

$\alpha$  = 1,177 secara statistik mengindikasikan yaitu kinerja karyawan akan menurun sebanyak 1,177 persen menggunakan ketentuan variabel lain dalam studi ini sebagai kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), inovasi layanan dianalisis sama dengan nol.

$\beta_1$  = 0,334 secara statistik mengindikasikan nilai koefisien regresi kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) sebesar 0,334 setiap peningkatan dalam kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) kenaikan sebesar peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,334 akan terjadi untuk setiap satu unit dengan asumsi variabel lainnya tetap tidak berubah

$\beta_2$  = 0,588 secara statistik mengindikasikan nilai koefisien regresi inovasi layanan berjumlah 0,588 yaitu setiap pertambahan inovasi layanan sebesar satu unit akan mengakibatkan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,588 dengan catatan variabel lain dianggap tidak berubah.

## Hasil Uji Koefisien Korelasi

Koefisiensi korelasi adalah ukuran statistik yang menggambarkan hubungan atau asosiasi antara dua variabel, yang dihitung berdasarkan kovarian antara keduanya yang terdiri dari analisis kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan dengan dampak yang substansial kepada variabel kinerja karyawan dengan memanfaatkan perangkat SPSS. Berikut hasil uji korelasi berganda terlihat pada tabel yang ada di bawah:

**Tabel 8. Uji Koefisien Korelasi**

### *Model Summary*

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.795 <sup>a</sup>	.632	.622	1.900

*a. Predictors: (Constant), Inovasi layanan, Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)*

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 8 di atas menunjukkan nilai R sebesar 0,795, dimana nilai tersebut berada diantara 0,71 – 0,90, setiap kenaikan signifikan dalam inovasi layanan sebesar satu unit. Hal ini berarti variabel kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) dan inovasi layanan memiliki keterhubungan yang mendalam dengan kinerja karyawan.

## Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil dari uji koefisien determinasi dapat ditemukan pada tabel berikut:

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi**

### *Model Summary*

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.795 <sup>a</sup>	.632	.622	1.900

a. Predictors: (Constant), Inovasi layanan, Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Tabel 9 mengindikasikan bahwa nilai R Square adalah 0,622. Hal tersebut mengindikasikan bahwa 62,2% variasi variabel kinerja karyawan dapat diuraikan oleh perubahan pada kedua variabel independen kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE), inovasi layanan, sedangkan sisanya (100% - 62,2%) = 37,8% dapat diuraikan oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam studi. Dalam penelitian ini, seperti motivasi kerja dan disiplin kerja.

## Hasil Uji Hipotesis

### Hasil Uji Statistik t (Uji t-test)

Hasil uji parsial t dapat dilihat sebagaimana berikut:

**Tabel 10. Uji Statistik t (Uji t-test)**

*Coefficients<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	1.177	1.297		.907	.367
1					
Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	.334	.085	.353	3.920	.000
Inovasi Layanan	.588	.099	.536	5.960	.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

## Analisis kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

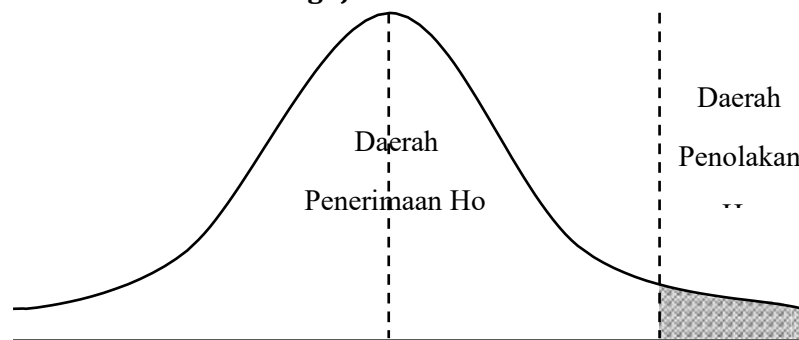
Rumusan hipotesis variabel dalam pengujian ini menerapkan:

- b1 = 0 Menunjukkan tidak adanya dampak antara kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) secara sebagian besar terhadap kinerja karyawan.

$H_1 : b_1 > 0$  Menunjukkan tidak adanya dampak signifikan antara kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) secara sebagian besar terhadap kinerja karyawan.

Mengacu pada Tabel 10, bisa diambil kesimpulan bahwa nilai  $t$  hitung sebesar 3,920 lebih besar dari  $t$  tabel yang sebesar 1,667, dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Secara parsial kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berikut adalah gambar yang memperlihatkan daerah pengujian untuk penolakan dan penerimaan  $H_0$ :

**Gambar 1. Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan  $H_0$**



$t$  tabel: 1,667 ;  $t$  hitung 3,920

Sumber: Data Diolah 2024

## Analisis Inovasi Layanan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ) PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali

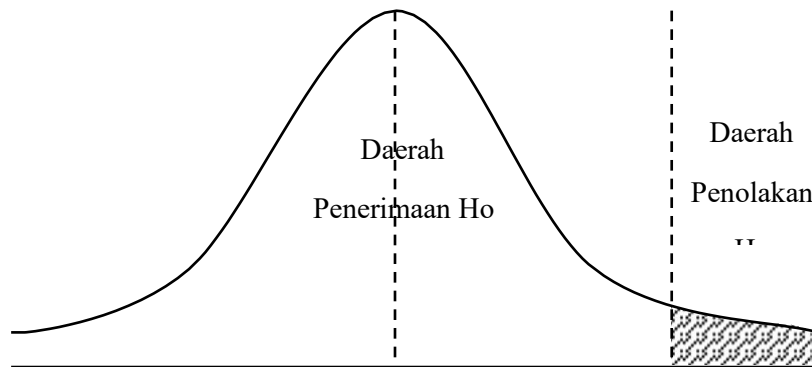
Rumusan hipotesis variabel yang diterapkan pada pengujian ini ialah:

$H_0 : b_2 = 0$  Mengindikasikan tidak adanya dampak antara inovasi layanan secara terbatas terhadap kinerja karyawan.

$H_1 : b_2 > 0$  Mengindikasikan tidak adanya dampak positif yang besar dari inovasi layanan secara terbatas terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan Tabel 10, dapat ditarik konklusi bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar lantaran memiliki nilai 5,960 dibandingkan dengan  $t$  tabel yang bernilai 1,667, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Ini menunjukkan bahwa inovasi layanan memberikan dampak yang positif dan signifikan pada kinerja karyawan secara individu. Berikut adalah gambar yang menunjukkan area untuk penolakan dan penerimaan  $H_0$ :

**Gambar 2. Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan  $H_0$**



$t_{tabel} : 1,667 ; t_{hitung} 5,960$

Sumber: Data Diolah 2024

### Hasil Uji Statistik f (Uji F)

Uji statistik F, menurut Ghozali (2018), adalah metode untuk menguji kelayakan model regresi sebagai alat analisis. Tujuan dari uji F adalah untuk menentukan apakah setiap variabel independen dalam model memberikan dampak variabel dependen secara bersamaan. Hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 11. Uji Statistik f (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	428.494	2	214.247	59.368	.000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	249.006	69	3.609		
	<b>Total</b>	<b>677.500</b>	<b>71</b>			

a. *Dependent Variable: Kinerja Karyawan*

b. *Predictors: (Constant), Inovasi layanan, Kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)*

Sumber: Hasil Olah Data Menggunakan SPSS

Pengujian pengaruh pengaruh antara kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Adapun hipotesis yang diterapkan pada pengujian adalah sebagai berikut:

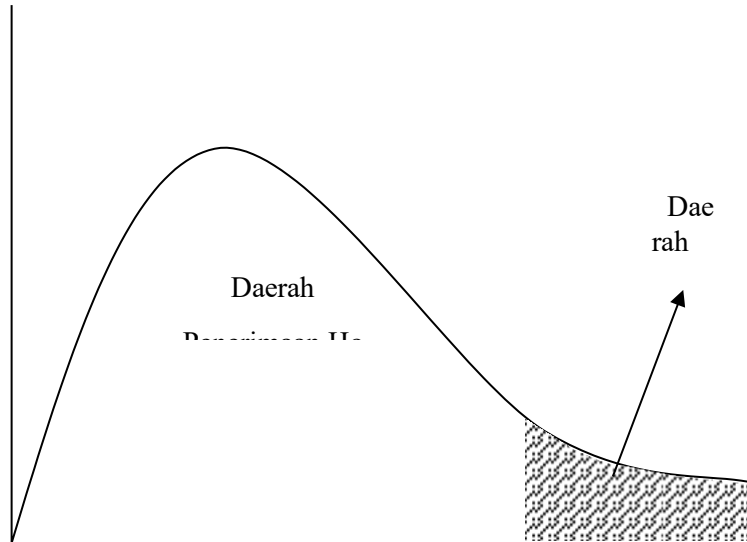
$H_0 : b_1, b_2 = 0$  Berarti tidak ada dampak antara kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan secara bersamaan untuk kinerja karyawan.

$H_3 : b_1, b_2 > 0$  Berarti tidak memiliki dampak positif dan penting dalam hubungan dengan kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) dan inovasi layanan secara simultan terhadap kinerja karyawan garuh antara kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan secara bersamaan dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan Tabel 11, dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung sebesar 59,368 melebihi nilai F tabel yang sebesar 3,13, dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Ini menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi layanan memberikan dampak penting pada kinerja karyawan. Berikut adalah gambar yang menggambarkan area untuk penolakan dan penerimaan  $H_0$ :

**Gambar 3. Daerah Pengujian Penolakan dan Penerimaan  $H_0$  dengan Uji F**



$f_{tabel}: 3,13 ; f_{hitung} 59,368$

Sumber: Data Diolah 2024

## PEMBAHASAN

### **Analisis Kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

Dari studi yang dilaksanakan oleh penulis telah mengungkapkan adanya korelasi positif dan signifikan antara kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) terhadap kinerja karyawan. Fakta ini diperlihatkan melalui nilai  $t$  hitung = 3,920 yang lebih besar ketika diperbandingkan dengan nilai  $t$  tabel = 1,667, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa hasil berada di daerah penolakan  $H_0$  ( $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima). Artinya, dalam analisis statistik ini, pada uji satu sisi dengan taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) 5% secara parsial variabel kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) ( $X_1$ ) memiliki dampak atau pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Semakin efektif mutu Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) maka akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil penelitian ini sependapat dengan hasil penelitian sebelumnya yang sebelumnya dilakukan oleh (Desi, 2022) bahwa kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) secara parsial memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap hasil kerja karyawan.

### **Pengaruh Inovasi layanan Terhadap Kinerja karyawan Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

Studi ini mengungkapkan sekaligus membuktikan bahwa pembaruan layanan mengandung dampak yang menguntungkan dan substansial bagi kinerja karyawan. Fakta

ini dipertegas dengan nilai  $t$  hitung = 5,960 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel = 1,667, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa hasilnya jatuh/berada dalam daerah di mana  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima dan secara statistik untuk uji satu sisi pada taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) = 5%, variabel inovasi layanan ( $X_2$ ) secara parsial menunjukkan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ).

Penemuan dalam penelitian ini seirama dengan penemuan dalam penelitian terdahulu sebagaimana pernah dikerjakan oleh (Iskandar, 2020) Inovasi layanan secara parsial terbukti menghasilkan kontribusi atau dampak yang positif dan signifikan pada kinerja karyawan

## **Pengaruh Kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) dan Inovasi layanan Terhadap Kinerja karyawan Pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali**

Pada hasil studi, ditemukan bahwa inovasi layanan menghasilkan dampak yang substansial pada kinerja karyawan. Ini terkonfirmasi dengan nilai  $F$  hitung sebesar 59,368 yang lebih besar dari nilai  $F$  tabel 3,13, dan nilai signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05. Alhasil dengan hasil tersebut yang berada di daerah penolakan  $H_0$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Pada taraf kepercayaan 5% untuk uji satu sisi, hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) ( $X_1$ ) dan inovasi layanan ( $X_2$ ) memberikan dampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan ( $Y$ ) secara simultan. Dengan demikian, semakin baik kualitas tata naskah dinas elektronik (TNDE) dan inovasi layanan maka akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

Hasil penelitian ini seiras dengan hasil penelitian sebelumnya yang pernah dijalankan oleh (Dewi et al., 2020), (Annissa, 2021) membeberkan bahwa kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan berpartisipasi dengan cara yang positif dan signifikan pada kinerja karyawan

### **Implikasi Penelitian**

#### **Implikasi Teoritis**

Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola naskah dinas secara elektronik, bertujuan untuk memperlaju dan mengefisiensi proses pengambilan keputusan. Penerapan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) yang berkualitas dapat memiliki dampak yang signifikan pada kinerja karyawan di berbagai jenis organisasi, karena TNDE yang optimal mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan efektivitas dalam proses komunikasi internal maupun eksternal.

Menurut Ela Zakiya Muslichati (2015) inovasi layanan harus diimplementasikan karena konsumen juga ingin merasakan adanya pembaharuan layanan dalam menginovasi produk baru. Analisis inovasi dalam layanan berdampak besar pada kinerja karyawan di berbagai tingkat organisasi. Keberhasilan inovasi pelayanan dapat meningkatkan efisiensi

proses kerja, mempercepat respon terhadap pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## Implikasi Praktis

Pertama, penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) (X1) dengan cara yang positif dan signifikan pada kinerja karyawan (Y) pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang dalam konteks ini dapat ditunjukkan melalui peningkatan kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE).

Kedua, temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa pembaharuan layanan (X2) sejatinya dengan cara yang positif dan signifikan pada kinerja karyawan (Y) di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali yang dalam konteks ini dapat dilakukan melalui peningkatan inovasi layanan.

Ketiga, dari hasil penelitian menunjukkan besarnya pengaruh kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) (X1) dan inovasi layanan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 62,2%, hal ini menunjukkan kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) (X1) dan inovasi layanan (X2) sudah memiliki *impact* yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan (Y) apabila dikomparasikan dengan variabel yang belum diteliti dalam studi ini. Sehubungan dengan itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat lebih difokuskan melalui peningkatan kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) (X1) dan inovasi layanan (X2).

## KESIMPULAN

Hasil riset dan penelitian menunjukkan bahwa kualitas Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan inovasi pelayanan memberikan dampak positif dan berpengaruh pada kinerja karyawan di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali Hal ini ditunjukkan oleh nilai thitung untuk kualitas TNDE (3,920) dan inovasi layanan (5,960) yang melebihi nilai t tabel (1,667), serta tingkat signifikansi kurang kecil dari 0,05. Selain itu, secara simultan, kedua variabel tersebut juga mempengaruhi secara substansial pada kinerja karyawan dengan nilai Fhitung (59,368) yang melebihi nilai Ftabel (3,13). Kesimpulan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas TNDE dan inovasi layanan akan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.

## Saran

- a. Bagi Perusahaan:
  1. Evaluasi Kecepatan TNDE: Perlu melakukan evaluasi terhadap kecepatan TNDE dalam memproses dokumen dan secara berkala melakukan pembaharuan sistem untuk memastikan efisiensi yang lebih baik.
  2. Inovasi Layanan: Perusahaan diharapkan untuk terus berinovasi dalam mengembangkan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan melakukan pembaharuan berkala pada sistem layanan.

3. Pelatihan Karyawan: Secara teratur, perusahaan perlu mengadakan pelatihan guna memperbaiki kemampuan karyawan untuk meraih target dan sasaran kerja yang telah ditentukan.
- b. Bagi Peneliti Berikutnya:
  1. Penelitian Lanjutan: Disarankan kepada peneliti berikutnya untuk menyelidiki lebih lanjut dimensi-dimensi lain yang belum dilakukan dianalisis dalam studi ini mungkin menimbulkan efek terhadap kinerja karyawan. Hal ini akan membantu dalam memahami strategi yang harus diterapkan untuk memperbaiki kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antanegoro, RY, Sanusi, F & Surya, D. (2017). Analisis pengaruh inovasi produk, inovasi layanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, vol. 1, no. 2.
- Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka. Cipta.
- Baribin, A. M. J., Alam, S., & Program Studi Administrasi Publik Pascasarjana UHO Kendari, M. (2022). ANALISIS INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KONAWE SELATAN INNOVATION ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF THE DEPARTMENT OF TRANSPORTATION KONAWE SELATAN DISTRICT. In *Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik* (Vol. 13, Issue 1).
- Dariska, K. W., Derriawan, & Tabroni. (2020). STRATEGI PENINGKATAN KINERJA END USER MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI TNDE PT. ANGKASA PURA I (PERSERO). *Jurnal Ekobisman*, 5(2).
- Delafrooz, N. et al. (2013). *The impact of service innovation on consumer satisfaction*. 3(2).
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. Mondy, R.W.
- Edar Santoso. "Arsip: From Problem to Solution". *Buletin Kearsipan Sahifah*, 2014, halaman 6.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Intan, Hanifati & Lisnini. (2018). *Manajemen Kearsipan*. Palembang: Citrabooks Indonesia.
- Iskandar, A. H., (2020). *SDGs Desa Percepatan Pencapaian Tujuan Pembangunan. Nasional Berkelanjutan*. Jakarta Pustaka Obor Indonesia.
- Ismatullah, H., & Jafar Adrian, Q. (n.d.). *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatik>.
- Josilina, G. N., & Prathama, A. (2024). SJIAS Inovasi Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik Sebagai Optimalisasi Tata Persuratan. In *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial* (Vol. 13). <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Kristanti, R., Lestari, H., & Listyaningsih, D. (n.d.). PENGARUH INOVASI SI-IMUT DAN KINERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPSTP KOTA SEMARANG. Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

- Lengkong, O., Lengkong, V. P. K., Pandowo, M. H. C., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Manajemen, J. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL BERBINTANG DI MANADO THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD EMPLOYEE PERFORMANCE OF STAR HOTELS IN MANADO. 9(3), 1286–1295.
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. 2015. 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus'. Management Analysis Journal, vol 4, no.4.
- Nugraha, H. (2019). Model Implementasi Inovasi Di Sektor Publik Studi pada Inovasi E-Office Satu Pintu di Puslatbang PKASN LAN. Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik, 22(2). <https://doi.org/10.31845/jwk.v22i2.172>
- Nugraha, R. V. (2019). Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Informasi, Inovasi Proses terhadap Kinerja Operasi Perusahaan Coffee Shop di Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia, 6(1), 5–10. <https://doi.org/10.1109/MTAS.2004.1371634>.
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. 2022. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang'. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, vol.11, no.4, 694-700.
- Pujilestari, A., & Maksum, I. R. (2022). Penerapan Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Pada Biro Kepala Daerah Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta. 15(2), 211–220.
- Puspita, N. P. W., Rumi, N. L. P. I. & Yudistira, C. G. P. 2022. Penerapan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Pada Airport Equipment Department Di PT Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. Penerapan Tata Naskah Dinas Elektron. Dalam Pengelolaan Arsip Elektron. Pada Airt. Equip. Dep. Di PT Angkasa Pura I Kant. Cab. Bandar Udara. Int. I Gusti Ngurah Rai-Bali 01–29.
- Silintowe, Y. B. R., & Pravitasmara, Y. E. (2020). Manajemen Perkantoran. Modern. Jawa Tengah: CV Amerta Media.
- Sri Hartini. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas produk dan kinerja bisnis. 14, 63–90.
- Sugiyono, D. (2017). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran: Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum (Edisi Pertama). Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Untari, L. W., Fernando Tumanggor, B., Stia, P., & Jakarta, L. (2022). EVALUASI PENERAPAN APLIKASI NASKAH DINAS ELEKTRONIK (NADINE) BAGI PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI BIRO UMUM SEKRETARIAT JENDERAL KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL. In Jurnal Sumber Daya Aparatur (Vol. 4, Issue 2).
- Wildy, D. P. M., & Emilda. (2023). Pengaruh Penggunaan Surat Naskah Dinas Elektronik terhadap Kinerja Karyawan di KPP Pratama Kendari. Jurnal Nasional, 4(2).
- Zakiya Muslichati, S. W. 2015. 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus'. Management Analysis Journal, vol. 4, no. 4, 341–347.

# **As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal**

Volume 3 Nomor 4 (2024) 1889 – 1905 E-ISSN 2962-1585

DOI: 10.56672/assyirkah.v3i4.344