

KOMPETENSI PEGAWAI, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN KEPUASAN PESERTA

Widi Widjanarko, Meyzi Heriyanto dan Zaili Rusli

Program Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru

Abstract: Employee Competency, Management Information System, Participant Satisfaction. This study aims to determine and analyze the influence of employee competencies and management information systems on the satisfaction of participants in the Social Security Service Agency (BPJS) in Pangkalan Kerinci. The study population was all participants totaling 5049 people, researchers took 100 people as samples with cluster sampling technique. Data collection methods were carried out by distributing questionnaires filled by participants. In addition, the researchers also conducted a literature review. Methods of data analysis using multiple linear regression using the help of SPSS version 18. The results showed that partially the competence of employees significantly influence participants' satisfaction. While the management information system has a positive and significant effect on the satisfaction of BPJS participants in Pangkalan Kerinci. Simultaneously employee competencies and management information systems have a positive and significant effect on the satisfaction of BPJS participants in Pangkalan Kerinci. The coefficient of determination of employee competencies and management information systems on participant satisfaction was 77.4%. While the remaining 26.6% is an indication of other factors not examined in this study.

Keywords: employee competency, management information system, participant satisfaction

Abstrak: Kompetensi Pegawai, Sistem Informasi Manajemen, Kepuasan Peserta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta pada Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) di Pangkalan Kerinci. Populasi penelitian adalah seluruh peserta yang berjumlah 5049 orang, Peneliti mengambil 100 orang sebagai sampel dengan teknik *cluster sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner yang diisi oleh responden peserta. Selain itu, peneliti juga melakukan kajian pustaka. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 18. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta. Sedangkan sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci. Secara simultan kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci. Koefisien determinasi kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta adalah sebanyak 77,4%. Sedangkan sisanya adalah sebanyak 26,6% merupakan indikasi faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci: kompetensi pegawai, sistem informasi manajemen, kepuasan peserta

PENDAHULUAN

Dalam ilmu administrasi, ketika sebuah organisasi publik terbentuk, ia pasti memiliki tujuan-tujuan bersama yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan-tujuan ini, dibentuklah sebuah sistem organisasi publik yang bertindak untuk melindungi kepentingan umum. Pada tahap selanjutnya, diharapkan dapat memajukan kesejahteraan

umum. Artinya, pada proses berorganisasi akan ada proses pembangunan yang dilakukan untuk memajukan kesejahteraan umum. Dalam rangka penyelenggaraan organisasi publik inilah, peran sumber daya manusia yang menjalankan administrasi publik sangat penting. Ia akan mengawal pembangunan suatu organisasi untuk mencapai apa yang sudah menjadi cita-cita bersama. Singkatnya,

sumber daya manusia yang menjalankan administrasi publik akan menentukan apa saja tujuan pembangunan dan menentukan bagaimana cara mencapai tujuan-tujuan tersebut. Terutama yang berkaitan dengan pelayanan umum bagi setiap warga negaranya, karena salah satu perhatian pokok administrasi adalah perlakuannya yang adil terhadap setiap warga negara.

Kebijakan pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian dari upaya perusahaan untuk memberikan pembekalan kepada SDM nya dalam mengantisipasi tuntutan kebutuhan SDM profesional. Program pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berkesinambungan sangat diperlukan. Seperti pembekalan keterampilan *hard skill* atau *hard competencies*, sementara tuntutan menjadi profesional tidak hanya menyangkut keterampilan fisik, tetapi juga menyangkut keterampilan sikap, perilaku dan motivasi.

Dinamisme lingkungan bisnis, perubahan dan perkembangan teknologi, baik teknologi informasi maupun teknologi komunikasi, dari waktu ke waktu yang sangat cepat, membawa dampak pada makin ketatnya persaingan antar perusahaan. Kompetisi antar perusahaan membuat masing-masing perusahaan berlomba untuk menawarkan sesuatu yang baru dan bernilai bagi konsumennya. Untuk mewujudkan *superior customer value*, perusahaan harus bisa menciptakan nilai-nilai sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai. Untuk mendukung proses penciptaan nilai bagi pelanggan dan mencapai tujuan organisasi melalui peningkatan kompetensi dan pencapaian keunggulan kompetitif, perusahaan membutuhkan sistem baru. Pengembangan sistem merupakan satu set aktivitas yang dapat menciptakan sistem untuk memproses informasi secara efektif dan efisien.

Seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN) BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT. Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja sesuai UU No.24 Tahun 2011

tentang BPJS yang dituntut harus bisa memberikan kepuasan pelayanan terhadap setiap pesertanya. Sebagai program publik, BPJS Ketenagakerjaan memberikan hak dan membebani kewajiban secara pasti (*Compulsory*) bagi pengusaha dan tenaga kerja berdasarkan UU No.3 tahun 1992 mengatur jenis program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), sedangkan kewajiban peserta adalah tertib administrasi dan membayar iuran.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan tak henti-hentinya melakukan terobosan. Salah satunya melalui sistem online guna menyederhanakan sistem layanan dan kecepatan pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dalam hal ini memberikan kemudahan kepada para peserta dengan membuka portal sistem pengurusan BPJS Ketenagakerjaan yang dapat diakses melalui www.bpjsketenagakerjaan.go.id. Ini adalah sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memfasilitasi pengurusan peserta melalui dunia maya (*cyber*) yang dapat diakses 24 jam penuh. Bahkan dengan terobosan terbaru nya BPJS Ketenagakerjaan menyediakan aplikasi android mobile gratis yang bisa di download di *google playstore* melalui gadget anda sehingga dapat memberikan kemudahan pengurusan dalam genggaman anda.

Di Kec. Pangkalan Kerinci setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang cukup signifikan. Dengan demikian BPJS Ketenagakerjaan harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Melihat jumlah pemohon kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan terus meningkat, BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya membutuhkan informasi yang relevan dan akurat tetapi juga informasi yang cepat seiring dengan peningkatan jumlah pemohon. Hal ini menjadi tuntutan tersendiri bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk dapat menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan cepat. Diharapkan terobosan BPJS Ketenagakerjaan yang memanfaatkan sistem informasi manajemen dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap para pesertanya.

Fenomena yang terjadi dilapangan masih ditemukan nya keluhan peserta seperti yang dialami peserta yang akan mencairkan uang Jaminan Hari Tua (JHT) nya harus menjalani proses mengantri yang sangat panjang ketika harus mencairkan JHT nya. Berdasarkan fenomena tersebut permasalahan penelitian adalah bagaimana pengaruh kompetensi dan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci?. Teknologi dan sistem informasi manajemen diaplikasikan dalam perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan membantu pencapaian kualitas, standar waktu, dan kepuasan baik bagi konsumen maupun pegawai. Untuk itu pengelolaan atau sistem informasi manajemen yang meliputi aset personal dan aset teknologi sangat diperlukan (Ellitan, 2009).

Mc.Leod dan Schell (2008) menjelaskan bahwa sistem ini merupakan sistem virtual dimana ia mengolah dan menyimpan data yang mencerminkan sistem fisik perusahaan. Selain itu, perusahaan berkomunikasi dengan lingkungannya dan memiliki kemampuan pengendalian diri. Para pengguna sistem informasi ini dapat mencakup manajer dan nonmanajer di dalam perusahaan sekaligus orang-orang dan organisasi di luar perusahaan. Menurut Mc Ashan (Sudarmanto, 2015); kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki/dicapai seseorang yang menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia bisa menjalankan penampilan kognisi, afeksi, dan perilaku psikomotorik tertentu.

Menurut *National Council for Vocational Qualification/NCVQ* (Sudarmanto, 2015); kompetensi merupakan kemampuan untuk menjalankan aktivitas dalam pekerjaan.

Untuk indikator variabel kompetensi pegawai, penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Pangkalan Kerinci menggunakan teori *Spencer* dalam Sudarmanto (2015) yang terdiri dari: (1) Dorongan (*Motives*), (2) Sifat (*Traits*), (3) Konsep Diri (*Self Concept*), (4) Pengetahuan (*Knowledge*), dan (5) Kemampuan (*Skill*).

Menurut Sondang P.Siagian (Siagian, 2011) Informasi adalah hasil dari olahan input data (yang dapat dikatakan merupakan bahan “mentah”), menjadi sebuah *output*. Dalam hal ini dilakukan penekanan bahwa yang diolah itu data, dan hasilnya berupa informasi. Penekanan ini sungguh penting karena data tidak mempunyai nilai intrinsik dalam proses pengambilan keputusan, hanya informasilah yang mempunyai nilai intrinsik tersebut.

Sistem informasi juga dapat memberikan keuntungan seperti memangkas jalur administrasi sehingga menjadi lebih sederhana yang tentu saja dapat membuat peserta semakin mudah dalam melakukan pengurusan di BPJS Ketenagakerjaan ini.

Untuk indikator variabel sistem informasi manajemen, penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Pangkalan Kerinci menggunakan teori *Byrd dan Turner* dalam Ellitan (2009) yang terdiri dari: (1) Transparansi Data (*Data Transparency*), (2) Konektivitas (*Connectivity*), (3) Kompatibilitas (*Compatibility*), (4) Fungsional Terapan (*Application Functionality*), (5) Kemampuan Teknis (*Technical Skill*), (6) Batasan Kemampuan (*Boundary Skill*), (7) Kemampuan Fungsional (*Functional Skill*), (8) Manajemen Teknologi (*Technologi Management*).

Menurut *Kotler* (Sangadji,2013); kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk tersebut jauh dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci.

METODE

Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kuantitatif (Uji Statistik). Adapun tempat penelitian adalah pada kantor Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) di Pangkalan Kerinci. Populasi penelitian adalah seluruh peserta yang ada di Pangkalan Kerinci berjumlah 5049 orang, Peneliti mengambil 100 orang sebagai sampel dengan teknik *cluster sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner yang diisi oleh responden peserta, selain itu pe-

neliti juga melakukan kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu. Metode analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 18.

HASIL

Deskripsi Variabel

Deskripsi tanggapan responden tentang budaya organisasi, komitmen organisasi dan organisasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini ;

Tabel 1. Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Pegawai, Sistem Informasi Manajemen dan Kepuasan Peserta

No	Variabel Penelitian	Skor dicapai	Skor Maksimal	Persentase (%)
1	Kompetensi Pegawai (X ₁)	11882	15000	79,2 %
2	Sistem Informasi Manajemen (X ₂)	12781	16000	79,8 %
3	Kepuasan Peserta (Y)	11984	15000	79,8 %

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (data diolah SPSS V. 18)

Berdasarkan tabel 1 skor total tanggapan responden peserta BPJS di Pangkalan Kerinci terhadap semua variabel yang diteliti menunjukkan termasuk kategori yang tinggi dari 5 (lima) kategori ditetapkan.

Hubungan Variabel

Analisis persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pengaruh secara Parsial

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	16,913	4,257			3,973	,000
kompetensi pegawai (X1)	,169	,068	,178		2,473	,015
sistem informasi manajemen (X2)	,634	,062	,739		10,246	,000

a. Dependent Variable: kepuasan peserta (y)

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (SPSS v.18, Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 2 maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut: $Y = 16,913 + 0,169 X_1 + 0,634 X_2$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap kepuasan peserta dengan nilai konstanta (b) diperoleh sebesar 16,913. Hal ini menunjukkan arah koefisien bertanda positif terhadap kepuasan peserta. Koefisien kompetensi pegawai memberikan nilai sebesar 0,169 yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi peg-

wai terhadap kepuasan peserta. Koefisien sistem informasi manajemen memberikan nilai sebesar 0,643 yang berarti secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta. Hal ini berarti jika kompetensi pegawai ataupun sistem informasi manajemen semakin ditingkatkan dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan peserta semakin baik. Selanjutnya untuk melihat pengaruh kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen secara simultan terhadap kepuasan peserta dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Pengaruh Secara Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9376,091	2	4688,045	166,210	,000 ^a
	Residual	2735,939	97	28,206		
	Total	12112,030	99			

a. Predictors: (Constant), sistem informasi manajemen (X_2), kompetensi pegawai (X_1)

b. Dependent Variable: kepuasan peserta (y)

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Diolah SPSS v.18)

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh hasil F Hitung sebesar 166,210 dengan Sig adalah 0,000 sedangkan F Tabel pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat pembilang 2 dan derajat penyebut 100 diperoleh $F_{\text{tabel } K=2, N=100} 3,09$ dari hasil ini diketahui F hitung > F tabel adalah $166,210 > 4,067$ dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 atau dapat disimpulkan H_a diterima yang artinya bahwa variabel kompetensi pegawai

dan sistem informasi manajemen secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta pada Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) di Pangkalan Kerinci.

Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien Determinasi (R Square) untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0 1	,880 ^a	,774	,769	5,31089

a. Predictors: (Constant), sistem informasi manajemen (X_2), kompetensi pegawai (X_1)

b. Dependent Variable: kepuasan peserta (y)

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Diolah SPSS v.18)

Dari tabel Koefisien Determinasi (R Square) dapat dilihat adanya pengaruh yang kuat antara kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,774 atau 77,4%. Hal ini menunjukkan kemampuan variabel kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta.

PEMBAHASAN

Hasil regresi linier berganda mengenai variabel kompetensi pegawai (X_1) terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil pengolahan data menunjukkan variabel kompetensi pegawai (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Koefisien regresi sebesar 0,169 yaitu menunjukkan hubungan yang searah (positif) yang

artinya setiap peningkatan kompetensi pegawai (X_1) akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Koefisien regresi sebesar 1 (satu) satuan akan berpengaruh terhadap kenaikan kepuasan pelanggan (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci sebesar 0,169 satuan. Demikian juga sebaliknya, jika kompetensi pegawai (X_1) menurun, maka kepuasan pelanggan (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci akan mengalami penurunan juga.

Tanggapan responden terhadap kompetensi pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci berada pada kategori tinggi (79,21%). Kompetensi pegawai diartikan sebagai karakteristik mendasar seseorang yang menghasilkan kinerja unggul dan atau efektif dalam suatu pekerjaan. Dimensi kompetensi pegawai yang terangkum dalam terdiri dari: dorongan (*motives*), sifat (*traits*),

konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan (*skill*). Menunjukkan tanggapan responden yang tinggi. Artinya, BPJS Ketenagakerjaan akan berupaya menaikkan kompetensi pegawainya untuk dapat memberikan kepuasan terhadap pesertanya.

Dengan adanya upaya dari BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci untuk meningkatkan kompetensi pegawainya maka hal ini akan merangsang rasa kepuasan yang dirasakan pesertanya di Pangkalan Kerinci yang ditunjukkan dengan pelanggan merasa sesuai antara harapan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Nuramali Hasanah (2013) yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Kompetensi pegawai yang tinggi akan membuat pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan profesional hal ini juga didukung profil responden peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci yang rata-rata berusia produktif, dengan tingkat pendidikan yang cukup tinggi dan masa kerja yang cukup lama, sehingga bisa menilai kompetensi pegawai BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Dengan demikian, kompetensi pegawai yang tinggi, akan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci dan yang terpenting BPJS Ketenagakerjaan selalu berupaya meningkatkan kompetensi pegawainya untuk bisa memberikan kepuasan terhadap pesertanya.

Hasil regresi linier berganda mengenai variabel sistem informasi manajemen (X_2) terhadap kepuasan peserta (Y). Hasil pengolahan data menunjukkan variabel sistem informasi manajemen (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Koefisien regresi sebesar 0,643 yaitu menunjukkan hubungan yang searah (positif) yang artinya setiap peningkatan sistem informasi manajemen (X_2) akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pe-

serta (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Koefisien regresi sebesar 1 (satu) satuan akan berpengaruh terhadap kenaikan kepuasan pelanggan (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci sebesar 0,643 satuan. Demikian juga sebaliknya, jika sistem informasi manajemen (X_2) menurun, maka kepuasan pelanggan (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci akan mengalami penurunan juga.

Tanggapan responden terhadap sistem informasi manajemen BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci berada pada kategori tinggi. sistem informasi manajemen diartikan sebagai sebagai suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Dimensi sistem informasi manajemen yang terangkum dalam transparansi data (*data transparency*), konektivitas (*connectivity*), kompatibilitas (*compatibility*), fungsional terapan (*application functionality*), kemampuan teknis (*technical skill*), batasan kemampuan (*boundary skill*), kemampuan fungsional (*functional skill*), manajemen teknologi (*technology management*) menunjukkan tanggapan responden yang tinggi. Artinya, BPJS Ketenagakerjaan akan berupaya meningkatkan kemampuan sistem informasi manajemennya untuk dapat memberikan kepuasan terhadap pesertanya.

Dengan adanya upaya dari BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci untuk meningkatkan kemampuan sistem informasi manajemennya maka hal ini akan merangsang rasa kepuasan yang dirasakan pesertanya di Pangkalan Kerinci yang ditunjukkan dengan pelanggan merasa sesuai antara harapan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Dian, Septiayu, Fendini, Kertahadi dan Riyadi (2012) yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Sistem informasi manajemen akan memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengurus BPJS Ketenagakerjaan dan memantau saldo

JHT, dll. Hal ini juga di dukung profil responden peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci yang rata-rata berusia produktif, dengan tingkat pendidikan yang cukup tinggi dan masa kerja yang cukup lama, sehingga bisa menilai sistem informasi manajemen BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci. Dengan demikian, sistem informasi manajemen yang bagus, akan berpengaruh terhadap kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci dan yang terpenting BPJS Ketenagakerjaan selalu berupaya meningkatkan kemampuan sistem informasi manajemennya untuk bisa memberikan kepuasan terhadap pesertanya.

Berdasarkan hasil uji simultan diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 166,210 dengan sig 0,000 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat pembilang 1 dan derajat penyebut 99 diperoleh F_{tabel} 3,09 dari hasil ini diketahui F_{hitung} adalah $> F_{tabel}$ ($166,210 > 3,09$) dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan H_0 atau dapat disimpulkan H_a diterima yang artinya bahwa variabel kompetensi pegawai (X_1) dan sistem informasi manajemen (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan peserta (Y) BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan kerinci.

Pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi pegawai (X_1) dan sistem informasi manajemen (X_2) secara simultan berdasarkan uji determinasi (R^2) sebesar 77,4 %. Apabila kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen secara simultan lebih baik atau mengalami peningkatan maka akan memicu kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci yang lebih baik. Demikian juga akan terjadi sebaliknya, Apabila kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen secara simultan terjadi koreksi atau mengalami penurunan maka secara langsung berdampak pada penurunan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci.

Kompetensi pegawai yang terdiri atas dimensi dorongan (*motives*), sifat (*traits*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan (*skill*) apabila

didukung dengan sistem informasi manajemen yang terdiri atas dimensi transparansi data (*data transparency*), konektivitas (*connectivity*), kompatibilitas (*compatibility*), fungsional terapan (*application functionality*), kemampuan teknis (*technical skill*), batasan kemampuan (*boundary skill*), kemampuan fungsional (*functional skill*), manajemen teknologi (*technology management*) secara simultan akan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Pangkalan Kerinci.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan variabel kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) di Pangkalan Kerinci. Dimensi kompetensi pegawai yang terdiri atas dorongan (*motives*), sifat (*traits*), konsep diri (*self concept*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan (*skill*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta. Hal yang sama didapatkan dari hasil regresi variabel sistem informasi manajemen yang secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap munculnya kepuasan peserta Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) di Pangkalan Kerinci. Kondisi ini menunjukkan jika sistem informasi manajemen pegawai Badan Pelayanan Jaminan Sosial (BPJS) di Pangkalan Kerinci semakin baik atau meningkat dengan asumsi variabel lain tetap maka kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci juga meningkat, begitu juga sebaliknya.

Secara simultan variabel kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci. Sedangkan kontribusi kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen terhadap kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci 77,4%. Hal ini menunjukkan kemampuan variabel kompetensi pegawai dan sistem informasi manajemen dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci hanya 77,4% sedangkan sisanya adalah sebanyak 22,6%

merupakan indikasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan peserta BPJS di Pangkalan Kerinci yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

Ellitan Lina, 2009. *Sistem Informasi Manajemen, Konsep dan Praktis*, Bandung: Alfabeta.

Nuramali Hasanah. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta, Jakarta.

McLeod, Raymond, 2008. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Salemba Empat.

Sangadji, Ettama Mamang, 2013. *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis*, Jakarta: Andi.

Sudarmanto, 2015. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

P. Siagian, Sondang, 2011. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono. 2004. *Unsur Pembentuk Kepuasan Pelanggan*, Jakarta.