

TESIS

PENGARUH PERUBAHAN SISTEM DIGITAL, DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI RESILIENSI PEGAWAI PADA UPT SAMSAT GOWA



Oleh:

ANDI WINA NASYRAH BILA

NIM: 20232101004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH PERUBAHAN SISTEM DIGITAL, DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI RESILIENSI PEGAWAI PADA UPT SAMSAT GOWA

Diajukan Oleh:

ANDI WINA NASYRAH BILA

NIM: 20232101004

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Iwan Perwira, S.E., M.M.
NIDN. 907046904

Pembimbing II



Dr. Hikmah, S.E., M.M.
NIDN. 090607850

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PERUBAHAN SISTEM DIGITAL, DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI RESILIENSI
PEGAWAI PADA UPT SAMSAT GOWA

Oleh:
ANDI WINA NASYRAH BILA
NIM: 20232101004

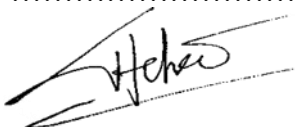
Telah dipertahankan di Depan Penguji
Pada Tanggal:
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Menyetujui,

Ketua Penguji : Dr. Hernita, S.E., M.M.

.....


Anggota Penguji I : Dr. Widiastuti, S.S., M.Hum.

.....


Anggota Penguji II : Dr. Andi Tenry Sose, S.Sn., S.E., M.Si.

.....

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya Makassar

Dr. Hernita, S.E., M.M.
NIDN. 090 308 7402

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan penuh kesadaran bahwa, sejauh pengetahuan saya, naskah tesis ini murni merupakan hasil karya saya sendiri. Di dalamnya tidak terdapat karya ilmiah yang sebelumnya pernah diajukan oleh pihak lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi mana pun, serta tidak memuat karya atau pendapat orang lain kecuali yang secara sah telah dikutip dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme dalam naskah Tesis ini, saya bersedia menerima konsekuensi berupa pembatalan Tesis beserta pencabutan gelar akademik (Magister Manajemen) yang telah diperoleh, serta siap diproses sesuai ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Pasal 25 Ayat (2), dan Pasal 70.

Makassar, 31 Desember 2025

Mahasiswa/i

ANDI WINA NASYRAH BILA

NIM: 20232101004

MOTTO

Dengan kesabaran dan keilmuan, perubahan dipahami.

Dengan keteguhan, tantangan dilalui.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah Su'hanahu wa Ta'ala, atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, tesis ini dapat diselesaikan. Karya ilmiah ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moril dan materiil yang tiada henti, sehingga penulis dapat menempuh dan menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.

Keluarga besar penulis, yang selalu memberikan motivasi, perhatian, dan dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan tesis ini.

Para dosen pembimbing dan penguji, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan tesis ini.

Seluruh civitas akademika, yang telah memberikan lingkungan akademik yang kondusif serta pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen sumber daya manusia di sektor publik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirramanirrahim.

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi sebaik-baik nikmat yaitu berupa iman dan cinta kasih-NYA kepada kita sekalian dan Salawat serta salam tetap terkirim kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, dan para pengikutnya, bahwasanya dengan daya dan upaya yang terbatas maka tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini merupakan salah satu syarat penyelesaian Studi Magister Manajemen di STIM Lasharan Jaya dengan judul Tesis **“PENGARUH PERUBAHAN SISTEM DIGITAL, DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI RESILIENSI PEGAWAI PADA UPT SAMSAT GOWA”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penulisan tesis ini penulis menemui banyak hambatan dan kesulitan, tetapi atas bantuan moral dan moril berbagai pihak, akhirnya semua dapat teratasi. Olehnya itu penulis menyampaikan penghargaan kepada:

1. Ibu Dr. Hernita, SE., M.M, Ketua STIM Lasharan Jaya Makassar, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Dr. Iwan Perwira, SE., M.M, Ketua Program Studi Magister Manajemen STIM Lasharan Jaya Makassar serta selaku Dosen Pembimbing 1 saya, atas sumbangsih ide, masukan yang berharga dalam aspek rumusan masalah dan hipotesis, serta pengayaan wawasan teoretis yang memperkuat landasan proposal tesis.
3. Ibu Dr. Hikmah, S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing II saya, yang telah menyediakan waktu, arahan, dan motivasi yang konstruktif selama proses penyusunan proposal tesis.
4. Ibu Pimpinan UPT Samsat Gowa dan seluruh staf atas izin, fasilitas, serta kesediaan untuk menjadi objek penelitian yang sangat relevan.
5. Secara khusus, saya ucapkan terima kasih yang mendalam kepada suami saya tercinta, Munawir Zazali, A.Md.T. Selama masa-masa sibuk ini, engkau telah mengambil alih banyak tanggung jawab, memberikan ruang dan waktu khusus, serta menjadi pendengar setia dan support system terbaik. Tesis ini adalah hasil kerja keras kita berdua.

6. Kedua orang tua saya tercinta, Etta dan Mama yang telah memberikan curahan kasih sayang tak terhingga, doa yang tak pernah putus, serta pengorbanan jiwa raga sejak saya dilahirkan hingga tesis ini terselesaikan. Kalian adalah inspirasi dan alasan utama dibalik setiap langkah yang saya ambil.
7. Bapak dan Ibu Mertua saya, Bapak aji dan Mama Aji, yang telah menerima saya sebagai bagian dari keluarga. Terima Kasih atas dukungan, nasihat, dan doa restu yang turut menguatkan saya dalam menyelesaikan studi ini. Restu dari kalian adalah energi tambahan bagi saya.
8. Kakakku tersayang Fatjri Nur Tajuddin, M.A. dan Andi Amalia Sabila, S.Pd, M.Ed terimakasih atas motivasi, doa, dan dukungan moril yang selalu diberikan. Engkau adalah teladan dan penyemangat bagiku.
9. Adik-adik ku tercinta serta ipar-ipar saya terimakasih atas keceriaan, semangat, dan kehangatan keluarga yang menjadi tempat berlindung terbaik.
10. Teman-teman kampusku serta semua orang yang mendoakan kesuksesanku. Terimakasih banyak semuanya.

Akhirnya penulis berharap semoga apa yang penulis tulis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu sebagai bekal didunia sampai diakhirat secara khusus serta dapat digunakan sebagai penambah wawasan dalam melahirkan karya – karya baru bagi penulis sendiri dan rekan-rekan pemerhati masalah yang terkait dengan judul penelitian ini.

Semoga Allah SWT tetap senantiasa memberikan Cinta, Kasih Sayang, serta keberkahan-Nya kepada penulis demi mencapai harapan-harapan penulis dan membalas budi baik Saudara-Saudara. Amin ya Allah.

Billahittaufiq wal hidayah, Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 31 Desember 2025

ANDI WINA NASYRAH BILA

NIM: 20232101004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS OLEH PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
1. BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Literatur	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Hipotesis Penelitian	47
2.4 Kerangka Konseptual.....	48
3. BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Jenis Penelitian.....	51

3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	52
3.3	Populasi dan Sampel	53
3.4	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	55
3.5	Teknik Pengumpulan Data	61
3.6	Teknik Analisis Data	63
4.	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1	Deskripsi Responden.....	69
4.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Reflektif.....	76
4.3	Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	93
4.4	Pengujian Hipotesis.....	109
4.5.	Pembahasan.....	114
5.	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	121
5.1	Kesimpulan	121
5.2	Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian Perubahan Sistem Digital (X1)	56
Tabel 3.2	Kusioner Variabel Penelitian Perubahan Sistem Digital (X1)	57
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian Dukungan Organisasi (X2)	58
Tabel 3.4	Kusioner Variabel Penelitian Dukungan Organisasi (X2)	58
Tabel 3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian Resiliensi Pegawai (M).....	59
Tabel 3.6	Kusioner Variabel Penelitian Resiliensi Pegawai (M)	59
Tabel 3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian Kinerja Pegawai (Y)	60
Tabel 3.8	Kusioner Variabel Penelitian Kinerja Pegawai (Y).....	61
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	73
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	75
Tabel 4.5	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) Reflektif.....	77
Tabel 4.6	Uji Validitas Konvergen melalui <i>Outer Loadings</i>	79
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Konstruk	83
Tabel 4.8	Hasil Kriteria Fornell–Larcker.....	85
Tabel 4.9	Hasil Pengujian HTMT.....	88
Tabel 4.10	Hasil Uji Pemuatan Silang (<i>Cross Loadings</i>)	90
Tabel 4.11	Hasil Uji Pemuatan Silang (<i>Cross Loadings</i>) Indikator Resiliensi Pegawai (M)	91
Tabel 4.12	Hasil Uji Pemuatan Silang (<i>Cross Loadings</i>) Indikator Perubahan Sistem Digital (X1)	91
Tabel 4.13	Hasil Uji Pemuatan Silang (<i>Cross Loadings</i>) Dukungan Organisasi (X2)	92
Tabel 4.14	Hasil Uji Pemuatan Silang (<i>Cross Loadings</i>) Kinerja Pegawai (Y)	92
Tabel 4.15	Nilai Standar (<i>Cut-off</i>) VIF	95
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolonieritas	95
Tabel 4.17	Kekuatan Antar Jalur (Variabel ke Variabel)	97

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	97
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R-square</i> dan <i>Adjusted R-square</i>)	101
Tabel 4.20 Kriteria Interpretasi <i>f-square</i>	105
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Effect Size</i> (<i>f-square</i>)	105
Tabel 4.22 Koefisien Jalur - Rata-rata, STDEV, Nilai-T, Nilai-p (Jalur Langsung).	109
Tabel 4.23 Efek Tidak Langsung Spesifik	110

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1	Kerangka Konseptual.....	48
-----------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Olah Data Lengkap
Lampiran 2	Data Mentah (Tabulasi Nilai)
Lampiran 3	Pemuatan Luar (<i>Outer Loadings</i>), Validitas dan Reliabilitas Konstruk
Lampiran 4	Hasil Kriteria Fornell–Larcker, dan Hasil Pengujian HTMT
Lampiran 5	Hasil Uji Pemuatan Silang (<i>Cross Loadings</i>)
Lampiran 6	Hasil Uji Multikolonieritas, Uji <i>f-square</i> , Koefisien Jalur, dan Uji <i>R-square</i>
Lampiran 7	Angket Penelitian

ABSTRAK

Andi Wina Nasyrach Bila, NIM. 20232101004. Judul Penelitian “Pengaruh Perubahan Sistem Digital, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Resiliensi Pegawai pada UPT SAMSAT Gowa” (dibimbing oleh Iwan Perwira, dan Hikmah).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Perubahan Sistem Digital dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Resiliensi Pegawai sebagai variabel mediasi pada UPT Samsat Gowa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan transformasi digital di sektor publik yang menuntut peningkatan kinerja aparatur, serta pentingnya dukungan organisasi dan kemampuan resiliensi pegawai dalam menghadapi perubahan sistem kerja.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai UPT Samsat Gowa, dengan jumlah responden sebanyak 110 orang yang ditentukan menggunakan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perubahan Sistem Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, serta Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Selain itu, Perubahan Sistem Digital dan Dukungan Organisasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Resiliensi Pegawai. Selanjutnya, Resiliensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa Resiliensi Pegawai berperan sebagai variabel mediasi parsial dalam hubungan antara Perubahan Sistem Digital terhadap Kinerja Pegawai, serta antara Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh faktor sistem dan organisasi, tetapi juga melalui penguatan kemampuan resiliensi pegawai dalam menghadapi perubahan dan tuntutan kerja.

Kata kunci : Perubahan Sistem Digital, Dukungan Organisasi, Resiliensi Pegawai, Kinerja Pegawai, SEM-PLS.

ABSTRACT

Andi Wina Nasyrah Bila, NIM. 20232101004. Research Title: “The Effect of Digital System Change and Organizational Support on Employee Performance through Employee Resilience at the Gowa SAMSAT Technical Implementation Unit (UPT SAMSAT Gowa)”. Supervised by Iwan Perwira, and Hikmah.

This study aims to analyze the effects of Digital System Change and Organizational Support on Employee Performance, with Employee Resilience serving as a mediating variable at UPT Samsat Gowa. This research is motivated by the demands of digital transformation in the public sector, which require improved employee performance, as well as the importance of organizational support and employee resilience in coping with changes in work systems.

The study employs a quantitative approach using a survey method. The population consists of all employees of UPT Samsat Gowa, with a total of 110 respondents selected using a census (saturated sampling) technique. Data were collected through questionnaires, and data analysis was conducted using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with the assistance of the SmartPLS application.

The results indicate that Digital System Change has a positive and significant effect on Employee Performance, and Organizational Support also has a positive and significant effect on Employee Performance. In addition, Digital System Change and Organizational Support are proven to have positive and significant effects on Employee Resilience. Furthermore, Employee Resilience has a positive and significant effect on Employee Performance. The mediation analysis reveals that Employee Resilience acts as a partial mediating variable in the relationship between Digital System Change and Employee Performance, as well as between Organizational Support and Employee Performance. These findings suggest that improvements in employee performance are not only directly influenced by system and organizational factors, but also indirectly through the strengthening of employees’ resilience in facing changes and job demands.

Keywords : Digital System Change, Organizational Support, Employee Resilience, Employee Performance, SEM-PLS.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era transformasi digital, instansi pemerintahan di berbagai tingkat dituntut untuk mengadopsi teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik. Perubahan ini diwujudkan melalui digitalisasi sistem administrasi, penerapan aplikasi layanan daring, serta pemanfaatan basis data elektronik yang saling terintegrasi. Implementasi sistem digital bertujuan untuk merespons tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih cepat, akurat, dan akuntabel (Mergel dkk, 2019). Namun demikian, proses digitalisasi tidak hanya menyangkut pengadaan perangkat lunak atau sistem teknologi semata, tetapi juga menyentuh aspek manusiawi dalam organisasi.

Menurut Bouwmans, dkk (2024) bahwa pegawai sebagai pelaksana utama layanan publik dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat, mengembangkan kompetensi digital, dan menyesuaikan cara kerja mereka dengan sistem baru yang kerap kali berbeda dari prosedur konvensional. Situasi ini memunculkan tantangan tersendiri, seperti resistensi terhadap perubahan, tekanan mental akibat beban adaptasi, serta kesenjangan kemampuan teknologi di antara pegawai. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan sistem digital dalam birokrasi publik sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan responsif terhadap perubahan.

Perubahan sistem digital dalam instansi pemerintahan tidak selalu berjalan mulus dan seragam. Banyak instansi mengalami tantangan dalam proses implementasi, mulai dari keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kesiapan sumber daya manusia, hingga ketidaksesuaian antara sistem digital yang dirancang dengan kebutuhan dan kapasitas pengguna di tingkat operasional (Haryadi, 2025). Pegawai yang sebelumnya terbiasa dengan sistem manual dihadapkan pada kewajiban untuk mengoperasikan aplikasi baru, memahami prosedur digital, serta memenuhi target pelayanan dalam waktu yang lebih cepat dan transparan. Kondisi ini seringkali memunculkan tekanan psikologis, rasa tidak percaya diri, serta resistensi terhadap perubahan, terutama bagi pegawai yang tidak memiliki latar belakang atau pelatihan teknologi informasi yang memadai.

Selain itu, *concern* utama lainnya adalah kurangnya pelatihan berkelanjutan, keterbatasan akses terhadap fasilitas digital di wilayah tertentu, dan belum adanya sistem pendampingan yang efektif selama masa transisi digital. Dalam banyak kasus, implementasi teknologi berjalan lebih cepat dibanding kesiapan SDM, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan atau menambah beban kerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan sistem digital harus disertai dengan dukungan struktural dan psikologis agar tidak hanya menghasilkan efisiensi teknis, tetapi juga menjaga stabilitas kinerja dan kesejahteraan pegawai.

Seiring dengan semakin masifnya penerapan sistem digital dalam instansi pemerintahan, muncul kebutuhan mendesak untuk memastikan bahwa proses transformasi ini tidak hanya fokus pada aspek teknis semata, tetapi juga

memperhatikan aspek struktural dan kultural dalam organisasi. Digitalisasi memang menjanjikan peningkatan efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan publik, namun dalam praktiknya, implementasi sistem digital sering kali menimbulkan tekanan baru bagi pegawai yang berada di lini operasional (Busch dkk, 2018). Mereka dihadapkan pada tuntutan untuk menguasai teknologi dalam waktu singkat, menjalankan prosedur kerja yang baru, dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan pelayanan yang serba cepat dan akurat.

Dalam konteks inilah, dukungan organisasi menjadi krusial dan tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan proses digitalisasi itu sendiri. Dukungan organisasi mencerminkan sejauh mana institusi mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, adaptif, dan responsif terhadap perubahan. Ini mencakup berbagai bentuk intervensi, seperti pelatihan dan pengembangan kapasitas digital bagi pegawai, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, kejelasan SOP (standar operasional prosedur) baru berbasis digital, serta keterlibatan atasan dalam mendampingi dan memfasilitasi proses adaptasi. Tidak kalah penting, dukungan psikososial seperti komunikasi terbuka, pengakuan atas usaha adaptif, dan fleksibilitas kerja dalam masa transisi juga sangat memengaruhi kesiapan individu dalam menghadapi perubahan.

Zhang dkk (2025) mendapati bahwa tanpa adanya dukungan organisasi yang memadai, transformasi digital justru dapat menimbulkan beban kerja tambahan, ketidakpastian peran, dan stres kerja, yang pada akhirnya menurunkan motivasi serta kualitas kinerja pegawai. Pegawai dapat merasa ditinggalkan dalam proses perubahan,

tidak memiliki kontrol terhadap sistem baru, atau bahkan mengalami kecemasan karena takut dianggap tidak kompeten. Sebaliknya, ketika organisasi menunjukkan komitmen yang nyata dalam mendukung adaptasi digital, pegawai akan merasa dihargai dan memiliki kepercayaan diri untuk mengeksplorasi kemampuan baru.

Kinerja pegawai merupakan pilar utama dalam keberhasilan penyelenggaraan layanan publik karena pegawai adalah aktor langsung yang menjalankan kebijakan, prosedur, dan interaksi dengan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Layanan publik tidak hanya dinilai dari sistem atau regulasi yang tersedia, tetapi juga dari pengalaman langsung masyarakat saat berhadapan dengan aparatur negara. Ketepatan waktu, ketelitian dalam penyelesaian administrasi, kemampuan komunikasi, dan sikap melayani menjadi indikator nyata dari performa pegawai.

Apabila kinerja pegawai rendah, maka tujuan reformasi birokrasi, efisiensi pelayanan, dan peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah sulit tercapai. Sebaliknya, kinerja yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat proses layanan, dan menciptakan citra positif bagi institusi pemerintah. Oleh karena itu, dalam konteks pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), kinerja pegawai tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga indikator strategis keberhasilan pelayanan publik secara keseluruhan.

UPT Samsat Gowa dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan salah satu unit pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mengelola penerimaan pajak kendaraan bermotor dan pelayanan administrasi kendaraan, yang secara langsung berkontribusi terhadap pendapatan daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam beberapa tahun terakhir, UPT Samsat Gowa telah menjadi sorotan karena upayanya melakukan inovasi layanan, termasuk penerapan sistem digital seperti Di UPT Samsat Gowa, sistem digital mencakup pemanfaatan E-Samsat berbasis kode billing, aplikasi Bapenda Sulsel Mobile (Basul Mobile) untuk cek dan pembayaran pajak secara daring, fasilitas pembayaran non-tunai melalui QRIS dan berbagai kanal perbankan, serta Survei Kepuasan Masyarakat Online (SKM) digital serta kanal pengaduan online yang terintegrasi dengan laman samsatgowa.com.

Namun, di balik berbagai inovasi tersebut, masih terdapat tantangan nyata di lapangan yang berkaitan dengan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan teknologi serta konsistensi kinerja dalam mencapai target pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah daerah. Penelitian ini menjadi penting karena dapat membantu UPT Samsat Gowa memahami bagaimana perubahan sistem digital dan dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui resiliensi individu. Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas kebijakan internal, tetapi juga menjadi masukan strategis bagi perbaikan manajemen SDM, penguatan kapasitas pelayanan, dan peningkatan reputasi kelembagaan.

Dengan memperkuat faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, UPT

Samsat Gowa dapat semakin optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai ujung tombak pelayanan publik yang modern, responsif, dan terpercaya di tingkat daerah.

Meskipun berbagai studi telah membahas pengaruh transformasi digital terhadap kinerja pegawai dan pentingnya dukungan organisasi dalam menghadapi perubahan (Setiawan & Aryani, 2020; Dwiyanti & Handayani, 2021), sebagian besar fokusnya masih terbatas pada aspek teknis atau administratif. Studi-studi tersebut umumnya menekankan pada efektivitas implementasi sistem digital, efisiensi prosedur kerja, atau peran kebijakan struktural, namun belum secara eksplisit mengaitkan faktor psikologis individu, seperti resiliensi, sebagai variabel mediasi yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Sementara itu, penelitian mengenai resiliensi dalam sektor publik umumnya dikaji dalam konteks stres kerja, burnout, atau tekanan organisasi, bukan sebagai elemen kunci dalam keberhasilan adaptasi terhadap perubahan digital (Hartanto & Wulandari, 2022). Dalam konteks pelayanan publik daerah seperti UPT Samsat, kajian empiris yang menguji keterkaitan antara perubahan sistem digital, dukungan organisasi, dan resiliensi terhadap kinerja pegawai secara simultan masih sangat jarang ditemukan.

Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan novelty dengan mengusulkan model konseptual yang menempatkan resiliensi sebagai variabel mediasi antara perubahan sistem digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai. Pendekatan ini sejalan dengan pemikiran Luthans et al. (2006) mengenai pentingnya *psychological capital* yang mencakup resiliensi dalam mendukung performa kerja di tengah

perubahan. Penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan dalam literatur akademik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih adaptif dan kontekstual di era transformasi digital birokrasi, khususnya pada sektor pelayanan publik daerah seperti UPT Samsat Gowa. Hingga saat ini, penelitian mengenai transformasi digital dan kinerja pegawai dalam layanan publik telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada hubungan langsung antara faktor teknologi atau dukungan organisasi dengan hasil kinerja, tanpa mempertimbangkan faktor psikologis individu yang dapat menjembatani hubungan tersebut.

Salah satu aspek yang masih jarang diangkat secara komprehensif adalah peran resiliensi sebagai variabel mediasi, padahal dalam konteks perubahan organisasi, resiliensi menjadi kemampuan kunci yang memungkinkan pegawai tetap adaptif, termotivasi, dan produktif di tengah tekanan perubahan. Kajian-kajian sebelumnya lebih banyak menempatkan resiliensi dalam konteks kesehatan mental, stres kerja, atau krisis, bukan sebagai elemen strategis dalam keberhasilan implementasi digitalisasi layanan publik.

Selain itu, belum ditemukan studi empiris yang secara spesifik menguji model hubungan antara perubahan sistem digital, dukungan organisasi, resiliensi, dan kinerja pegawai dalam lingkup UPT Samsat, khususnya di Kabupaten Gowa. Padahal, sebagai unit pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan tengah gencar mengadopsi sistem digital, UPT Samsat Gowa merupakan konteks yang sangat relevan untuk mengkaji bagaimana kombinasi faktor struktural dan psikologis memengaruhi

kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan dalam literatur akademik, tetapi juga menawarkan kontribusi praktis dalam memahami dinamika adaptasi pegawai terhadap inovasi digital dalam pelayanan publik tingkat daerah.

Berdasarkan berbagai pertimbangan tersebut, penelitian ini menjadi fokus utama peneliti karena adanya urgensi untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana perubahan sistem digital dan dukungan organisasi dapat memengaruhi kinerja pegawai, terutama dengan mempertimbangkan peran penting resiliensi sebagai penentu keberhasilan adaptasi individu terhadap perubahan. Peneliti meyakini bahwa keberhasilan transformasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem atau kebijakan, tetapi juga sangat bergantung pada kondisi psikologis dan daya tahan pegawai dalam menghadapi tekanan kerja dan perubahan struktur organisasi.

Dengan memilih UPT Samsat Gowa sebagai lokasi penelitian, peneliti ingin menggali secara empiris dinamika yang terjadi di lapangan serta memberikan kontribusi ilmiah dan praktis yang relevan bagi pengembangan strategi peningkatan kinerja aparatur sipil negara di tingkat daerah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam merancang pendekatan yang lebih holistik dan humanistik dalam proses digitalisasi birokrasi, serta memperkuat literatur akademik terkait hubungan antara sistem digital, dukungan organisasi, dan resiliensi dalam konteks layanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pengaruh perubahan sistem digital terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Gowa?.
- 2 Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai?.
- 3 Apakah resiliensi pegawai memediasi perubahan system digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai?.

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dari peneltian di atas maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Menganalisis pengaruh perubahan sistem digital terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Gowa.
2. Menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai.
3. Mengetahui peran resiliensi pegawai sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara perubahan sistem digital dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Gowa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis
 - a. Pengembangan Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).
Memberikan kontribusi empiris tentang peran resiliensi sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara perubahan sistem digital, dukungan

organisasi, dan kinerja pegawai, khususnya di sektor pelayanan publik.

- b. Memperkaya Referensi Psikologi Organisasi. Menguji bagaimana faktor psikologis (resiliensi) dapat memoderasi dampak perubahan teknologi dan dukungan institusional pada kinerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi UPT Samsat Gowa:
 - a) Sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan dukungan organisasi (pelatihan, infrastruktur, atau kebijakan) selama transisi digital.
 - b) Rekomendasi program penguatan resiliensi pegawai (misalnya: pelatihan adaptasi perubahan, konseling stres kerja).
- b. Bagi Pegawai:

Memberikan insight tentang pentingnya ketahanan mental dalam menghadapi perubahan sistem kerja berbasis digital.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Data dan metode penelitian dapat menjadi acuan untuk studi serupa di instansi pemerintah atau sektor lain.