

ABSTRAK

Transformasi digital telah menjadi katalis utama dalam mendorong efisiensi, efektivitas, dan peningkatan kualitas pelayanan di sektor publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan. Sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan dihadapkan pada kebutuhan untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan terjangkau. Dalam konteks ini, pemanfaatan platform layanan digital diharapkan dapat memperkuat proses internal organisasi dan mendorong pencapaian kinerja operasional yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Platform Layanan Digital terhadap Kinerja Operasional dengan mempertimbangkan peran Kapabilitas Proses sebagai variabel mediasi dan Budaya Digital sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS). Responden dalam penelitian ini adalah 122 Kepala Kantor Cabang Induk BPJS Ketenagakerjaan yang tersebar di seluruh Indonesia, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Platform Layanan Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kapabilitas Proses (koefisien jalur 0,473; t-statistic 7,925; p-value 0,000), dan Kapabilitas Proses berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional (koefisien jalur 0,188; t-statistic 2,330; p-value 0,020). Selain itu, Kapabilitas Proses terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara Platform Layanan Digital dengan Kinerja Operasional. Namun, variabel Budaya Digital tidak terbukti secara signifikan memoderasi hubungan tersebut, meskipun memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kapabilitas Proses.

Temuan ini menguatkan bahwa proses internal yang terstruktur dan adaptif menjadi kunci keberhasilan digitalisasi dalam meningkatkan performa layanan publik. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan literatur transformasi digital di sektor publik dan kontribusi praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam merumuskan kebijakan layanan digital yang lebih strategis dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Platform Digital, Kapabilitas Proses, Budaya Digital, Kinerja Operasional,