

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini kita memasuki era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan pesatnya transformasi teknologi, terutama teknologi informasi. Hal ini memaksa kita untuk melakukan perubahan dalam berbagai sektor, faktanya distrupsi teknologi tidak hanya menyasar sektor swasta tetapi juga sektor pelayanan publik yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari proses transformasi tersebut. Kemajuan teknologi telah membawa kita pada kondisi transisi yang membawa perubahan pada cara hidup, bekerja, berkomunikasi dan relasi organisasi. Walaupun secara umum pesatnya perkembangan teknologi memberikan harapan baru, namun apabila gagal mengikuti perkembangan, berpotensi mendatangkan ancaman bagi kelangsungan organisasi. Sehingga untuk meningkatkan peran dan fungsinya dalam melayani masyarakat, pemerintah harus mampu melakukan transformasi birokrasi, dan melakukan adaptasi teknologi sebagai instrumen bagi aparat pemerintah agar responsif dalam melayani masyarakat.

Tujuan utama penyelenggaraan birokrasi pemerintah adalah menghasilkan system pelayanan cepat, tepat dan berbiaya murah. Namun kenyataannya, birokrasi masih terkesan negatif, mulai dari inefisien, inefektif sampai pada kualitas pelayanan yang menjengkelkan karena lamban dan berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur negara masih rendah dan belum sesuai dengan tugas dan tanggungjawab sebagai pelayan masyarakat. Kinerja pemerintah selalu

mendapat sorotan, terutama pada sector pelayanan publik yang cenderung memiliki kinerja kurang baik, kualitas pelayanan yang rendah, kurang responsif, cenderung berbelit-belit dan kurang transparan. Hal ini sejalan dengan data yang dirilis *theglobaleconomy.com*, dimana tingkat efektivitas pemerintahan Indonesia berada pada peringkat yang cukup rendah, sebagaimana digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Daftar Negara ASEAN Berdasarkan
Indeks Efektivitas Pemerintahan Tahun 2021

No	Negara	Indek Efektivitas Pemerintahan	Peringkat Asia	Peringkat Dunia
1.	Singapore	2.29	1	1
2.	Brunei	1.45	4	19
3.	Malaysia	0.99	11	37
4.	Indonesia	0.38	18	62
5.	Vietnam	0.28	20	69
6.	Thailand	0.25	22	73
7.	Philippines	0.07	24	78
8.	Cambodia	-0.42	32	120
9.	Laos	-0.62	35	133
10.	Burma	-1.41	44	176

Sumber : *theglobaleconomy.com* tahun 2021.

Berdasarkan tabel di atas, Indonesia memiliki indeks efektivitas pemerintahan sebesar 0,38 dan berada pada peringkat 4 (empat) ASEAN, atau peringkat 18 di Asia dan 62 di dunia. Pada sisi lain, tingkat daya saing (*competitiveness*) Indonesia juga berada pada deretan negara-negara menengah, sebagaimana digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 1.2
Daftar Negara ASEAN Berdasarkan
Indeks Daya Saing Tahun 2019

No	Negara	Indek Daya Saing	Peringkat Asia	Peringkat Dunia
1.	Singapore	84.8	1	1
2.	Malaysia	74.6	8	27
3.	Thailand	68.1	12	40
4.	Indonesia	64.6	15	50
5.	Brunei	62.8	18	55
6.	Philippines	61.9	20	63
7.	Vietnam	61.5	21	66
8.	Cambodia	52.1	33	105
9.	Laos	50.1	36	112
10.	Burma	-	-	-

Sumber : *theglobaleconomy.com* tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, Indonesia memiliki indeks daya saing sebesar 64,6 dan berada pada peringkat 4 (empat) ASEAN, atau peringkat 15 di Asia dan 50 di dunia. Dengan demikian, apabila dilihat dari beberapa aspek penilaian di atas, kinerja pemerintah Indonesia saat ini relatif masih rendah dan berada jauh di bawah negara-negara lain. Berdasarkan pendapat Nawawi (2010:65), pengertian kinerja adalah :

“hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Sedangkan kinerja organisasi pada sektor pelayanan publik didefinisikan sebagai “hasil kerja yang dicapai oleh sekelompok orang di dalam suatu organisasi

publik dengan wewenang dan tanggungjawab yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya” (Triyanto, 2017 : 7).

Analisis terhadap kinerja organisasi publik memiliki nilai strategis dan memegang peranan yang sangat penting, karena informasi tentang kinerja organisasi publik dan analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sangat penting untuk diketahui, sehingga para pemangku kebijakan memperoleh informasi yang tepat dalam melakukan evaluasi dan menilai keberhasilan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut. Melalui evaluasi ini, *stakeholder* dapat menganalisis dan menginterpretasikan sejauh mana keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, sesuai dengan visi dan misi organisasi.

Mengacu pada pendapat Deming sebagaimana dikutip Teni Listiani (2011 : 313) salah satu determinan kinerja organisasi adalah *leadership*. Menurut Agrawal sebagaimana dikutip oleh Listiani (2011 : 313), *leadership* didefinisikan sebagai :

“The art of influencing others to direct their will, abilities and effort to the achievement of leader's goal. In the context of organization, leadership lies in influencing individual and group effort toward achievement of organizational objectives”(Teni Listiani, 2011).

Pada sektor publik, transformasi digital telah membawa perubahan mendasar, terutama melalui aplikasi yang berkaitan dengan proses, budaya organisasi, struktur organisasi, dan tanggung jawab serta tugas pegawai negeri (Tulungen, 2022 : 1117). Akibatnya pemimpin harus mampu melakukan transformasi untuk mengembangkan kapasitas dan kapabilitasnya dalam rangka memberikan pelayanan dan memenuhi tuntutan dan ekspektasi publik. Pemimpin pada era digital haruslah seorang *visioner* yang memiliki wawasan jauh kedepan,

memiliki *entrepreneurship* dan wawasan digital (*digital leadership*) yang dinamis untuk mendorong transformasi digital.

Digital leadership atau kepemimpinan digital merupakan gaya kepemimpinan yang terbentuk dari kombinasi antara kepemimpinan yang visioner, *digital culture* dan didukung oleh *digital competency*. Kajian kepemimpinan digital tumbuh seiring dengan berkembangnya lingkungan berbasis elektronik yang fokus pada pelaksanaan transformasi digital didalam sebuah organisasi. *Digital leadership* memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan maupun organisasi untuk memastikan proses transformasi digital mampu membawa perubahan positif pada kinerja organisasi.

Menurut Mardanov, Heischmidt, dan Henson, (Heriyadi, 2021 : 28) efektivitas struktur organisasi dan keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kualitas *leader member exchange* (hubungan atasan dan bawahan). Dengan kata lain, organisasi yang memiliki kualitas *leader member exchange* yang baik akan sangat berdampak pada tingkat keberhasilan organisasi. Ketika pimpinan dan bawahan mampu menjalin hubungan kerja sama yang baik, maka organisasi akan terbantu dalam mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu setiap perusahaan atau organisasi, baik yang berorientasi keuntungan maupun yang tidak mencari keuntungan, termasuk didalamnya organisasi pemerintahan, hendaknya memahami arti penting *leader member exchange*, dan melakukan upaya yang maksimal agar hubungan kerja antara atasan dengan bawahan mengalami peningkatan dan mampu berubah ke arah yang lebih baik, secara *continue* dari waktu ke waktu.

Perubahan paradigma manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara telah mengatur hubungan kerja pimpinan dengan bawahan menjadi bagian dalam kode etik yang harus dipatuhi oleh setiap ASN. Pada pasal 5 undang-undang tersebut, dinyatakan bahwa “pegawai ASN wajib melaksanakan tugas sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan”. Hal ini berarti bahwa bawahan tidak hanya dalam posisi pasif, tetapi memungkinkan bawahan melakukan koreksi bahkan penilaian terhadap atasannya, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja, dimana bawahan memiliki ruang untuk ikut memberikan penilaian terhadap atasan dalam memimpin organisasi. Artinya peraturan ini memungkinkan bawahan dan rekan kerja untuk melakukan penilaian terhadap perilaku kerja ASN, dalam rangka menjamin objektivitas pembinaan ASN.

Kinerja organisasi sangat erat kaitannya dengan kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kinerja organisasi diperlukan pegawai yang memiliki kemauan dan kemampuan ekstra (*extra role behavior*), yaitu pegawai yang bersedia melakukan tindakan yang bermanfaat bagi organisasi di luar tugas yang dibebankan kepadanya sebagai anggota organisasi atau sering disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Robbins dan Judge dalam (Lestari et al., 2018 : 117) menyatakan bahwa organisasi yang memiliki anggota atau pegawai dengan *organizational citizenship behavior* yang baik, akan memiliki *performance* yang lebih baik dibanding organisasi lain.

Mengacu pada pendapat Chiaburu sebagaimana dikutip Lestari (2018 : 117), *organizational citizenship behavior* menjadi alat manajerial yang sangat berharga bagi sebuah organisasi, karena jika dikelola dengan benar akan berdampak positif terhadap kinerja baik kinerja individu, kinerja kelompok, maupun kinerja organisasi. Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik jika mampu menunjukkan perilaku positif, memiliki penilaian dan membuat pernyataan positif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, mampu menghindari konflik, mau bekerjasama dalam tim, bersedia bekerja ekstra, memiliki loyalitas dan mampu mentaati peraturan organisasi, serta rela mentolerir kerugian pribadi yang diakibatkan pekerjaan atau tanggung jawabnya terhadap organisasi (Robbins dalam Lestari et al., 2018 : 117). Keberhasilan sebuah organisasi akan mudah tercapai ketika anggotanya mau bekerja ekstra diluar tugas pokok yang menjadi kewajibannya, seperti memberikan pelayanan ekstra, memanfaatkan waktunya secara efektif, mau saling membantu dan bekerjasama dalam tim, mau berperan aktif dan mau memberikan saran atau masukan untuk keberhasilan organisasi.

Dalam penelitian (Kafetzopoulos & Psomas, 2015:104) menemukan bahwa kemampuan inovasi (*innovation capability*) berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk dan kinerja perusahaan. Inovasi dalam arti luas tidak hanya berupa barang/jasa hasil produksi, namun mencakup seluruh sikap dan perilaku dalam rangka perubahan di dalam organisasi. Dengan demikian secara umum, inovasi merupakan suatu gagasan, produk barang/jasa, teknologi informasi, kelembagaan, sikap, perilaku, dan praktik-praktik yang memiliki nilai kebaruan, belum banyak

diketahui dan diterapkan untuk mendorong terjadinya perubahan-perubahan demi terwujudnya perbaikan mutu. Dalam aspek inovasi, *theglobaleconomy.com* menempatkan Indonesia pada peringkat 87 dunia, dengan indeks inovasi sebesar 27,1. Hal ini menggambarkan bahwa inovasi di Indonesia masih tergolong rendah, sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Daftar Negara ASEAN Berdasarkan
Indeks Inovasi Tahun 2021

No	Negara	Indek Inovasi	Peringkat Asia	Peringkat Dunia
1.	Singapore	57.8	2	8
2.	Malaysia	41.9	8	36
3.	Thailand	37.2	9	43
4.	Vietnam	37	10	44
5.	Philippines	35.3	12	51
6.	Brunei	28.2	25	82
7	Indonesia	27.1	27	87
8.	Cambodia	22.8	33	108
9.	Laos	20.2	36	117
10.	Burma	18.4	37	127

Sumber : *theglobaleconomy.com* tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, Indonesia berada pada peringkat 7 (tujuh) dari 10 negara ASEAN, atau peringkat 27 di negara-negara Asia dan peringkat 87 dunia. Hal ini cukup memprihatinkan ditengah tuntutan perbaikan kinerja, mengingat berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Mudrifah (2022:25), disimpulkan bahwa *“the innovation capability affects the organizational performance, which means that new ideas, new services, and improving the quality*

of services carried out by public sector organizations can improve organizational performance”.

Keberhasilan penyelenggaraan pemerintah, tidak hanya berbasis pengukuran kinerja, tetapi juga diukur sejauh mana organisasi pemerintah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Oleh karena itu kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi sesuatu yang penting dalam penyelenggaraan organisasi pemerintah. Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah “sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain” (Lubis & Andayani, 2018 : 234). Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepemilikan sesuatu, namun lebih pada pemenuhan ekspektasi konsumen, sehingga konsumen merasa terpuaskan. Secara umum kualitas pelayanan memiliki dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Bila dikaitkan dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat diterjemahkan sebagai kualitas pelayanan aparatur pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan publik mengacu kepada pelayanan prima, yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Dari uraian di atas, tampak ada keterkaitan antara *digital leadership, leader member exchange, organizational citizenship, innovation capability* dan *service quality* dengan kinerja organisasi. Hal ini senada dengan penelitian terdahulu antara lain penelitian yang dilakukan Agus Purwanto, dkk. (2021:256) yang menyimpulkan bahwa *digital leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; Lo May-Chiun (2015:409) menyatakan *leader member exchange*

berpengaruh positif pada kinerja organisasi; Chamdan Purnama (2013:86) menyimpulkan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja organisasi; Rajapathirana (2017:44) menemukan pengaruh *innovation capability* yang kuat dan signifikan terhadap *firm performance*; dan Sani (2017:3485) yang menyatakan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi.

Namun demikian, penulis belum menemukan peneliti yang menganalisis pengaruh bersama-sama *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap *quality service*; pengaruh bersama-sama *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap kinerja organisasi; dan *service quality* dalam memediasi pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap kinerja organisasi. Hal inilah yang kemudian mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat tiga masalah tersebut sebagai *novelty*, dengan harapan dapat memberikan sumbangan konseptual dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya tentang *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior*, *service quality* dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi.

Dalam konteks Pemerintah Kota Banjar, kinerja organisasi pemerintah dapat tergambarkan dari capaian akuntabilitas keuangan, akuntabilitas kinerja dan predikat reformasi birokrasi. Dari tiga indikator tersebut, hanya satu indikator yang

tercapai pada tahun 2021. Sisanya sebanyak dua indikator kinerja masih belum tercapai.

Tabel 1.4
Capaian Kinerja Pemerintah Kota Banjar Tahun 2021

No	Indikator Pengukuran	Tahun 2021		
		Target	Realisasi	Keterangan
1	Akuntabilitas Keuangan	WTP	WTP	Tercapai
2	Akuntabilitas Kinerja	BB	B	Tidak tercapai
3	Predikat Reformasi Birokrasi	B	CC	Tidak tercapai

Sumber : Diolah dari data Setda Kota Banjar Tahun 2021

Pada sisi lain, walaupun sudah memiliki kinerja baik, namun sebanyak 14 (empat belas) atau 56% dari 25 (dua puluh lima) perangkat daerah di Kota Banjar belum mencapai target kinerja yang ditetapkan.

Tabel 1.5
Hasil Pengukuran Kinerja Perangkat Daerah 2021

No	Perangkat Daerah	Capaian		
		Target	Realisasi	Keterangan
1	2	3	4	5
1	Inspektorat Daerah	BB	BB	Tercapai
2	Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah	BB	BB	Tercapai
3	Dinas Kesehatan	BB	BB	Tercapai
4	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	BB	BB	Tercapai
5	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman	BB	BB	Tercapai
6	Dinas Tenaga Kerja	BB	BB	Tercapai
7	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah	BB	BB	Tercapai
8	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	BB	BB	Tercapai
9	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	BB	BB	Tercapai

1	2	3	4	5
10	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Perikanan	BB	BB	Tercapai
11	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Perdagangan	BB	BB	Tercapai
12	Dinas Lingkungan Hidup	BB	B	Tidak Tercapai
13	Sekretariat Daerah	BB	B	Tidak Tercapai
14	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	BB	B	Tidak Tercapai
15	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kesatuan Bangsa dan Politik	BB	B	Tidak Tercapai
16	Dinas Pemuda dan Olahraga	BB	B	Tidak Tercapai
17	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	BB	B	Tidak Tercapai
18	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	BB	B	Tidak Tercapai
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	BB	B	Tidak Tercapai
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	BB	B	Tidak Tercapai
21	Sekretariat DPRD	BB	B	Tidak Tercapai
22	Dinas Perhubungan	BB	B	Tidak Tercapai
23	Dinas Satuan Polisi Pamong Praja	BB	B	Tidak Tercapai
24	Kecamatan Purwaharja	BB	B	Tidak Tercapai
25	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	BB	D	Tidak Tercapai

Sumber : Diolah dari data Inspektorat Kota Banjar Tahun 2021

Dalam aspek *innovation capability*, secara kuantitas kemampuan inovasi di Kota Banjar mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2020 terdapat 25 inovasi bertambah menjadi 30 inovasi pada tahun 2021. Namun demikian, secara kualitas tidak satu pun inovasi yang ada berhasil pada penilaian inovasi, baik yang dilakukan Pemerintah Provinsi Jawa Barat maupun Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Demikian juga pada aspek kualitas pelayanan, dari 3 (tiga) indikator sasaran yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat, Cakupan kinerja kota cerdas (*smart city*) dan Indeks Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, masih terdapat satu indikator sasaran yang tidak tercapai, yaitu pada indikator Cakupan kinerja kota cerdas/ *smart city*.

Tabel 1.6
Hasil Pengukuran Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik

No	Indikator Sasaran	Rencana	Realisasi	Capaian (%)	Keterangan
1	Indeks kepuasan masyarakat (IKM)	78	81	104,2	Tercapai
2	Cakupan kinerja kota cerdas/ <i>smart city</i> (fokus di aspek <i>smart governance</i>)	15	10,34	68,93	Tidak Tercapai
3	Indeks kepatuhan standar pelayanan publik	65	74,76	115,02	Tercapai

Sumber : Diolah dari data Setda Kota Banjar Tahun 2021

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi Pemerintah Kota Banjar belum maksimal, demikian juga pada aspek *innovation capability* dan *service quality* pada Pemerintah Kota Banjar masih belum maksimal. Sedangkan pada aspek *digital leadership*, *leader member exchange* dan *organizational citizenship behavior* belum tersedia data yang memadai, sehingga diperlukan penelitian lebih mendalam. Perlu diketahui pula bahwa sampai saat ini belum pernah ada penelitian terkait pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja organisasi pemerintah, khususnya di Kota Banjar. Hal inilah yang kemudian mendorong penulis untuk melakukan penelitian untuk menganalisis hubungan *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior*, *innovation capability*, *service quality* dan kinerja organisasi, dengan judul “**Pengaruh Digital Leadership, Leader Member Exchange, Organizational Citizenship Behavior dan Innovation Capability terhadap Kinerja Organisasi dengan Service Quality sebagai Variabel Intervening (Analisis Kuantitatif pada Perangkat Daerah di Kota Banjar).**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keadaan *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior*, *innovation capability* dan *service quality* pada Pemerintah Kota Banjar;
2. Bagaimana pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap *service quality* pada Pemerintah Kota Banjar, baik secara parsial maupun bersama-sama;
3. Bagaimana pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior*, dan *innovation capability* terhadap kinerja organisasi pada Pemerintah Kota Banjar, baik secara parsial maupun bersama-sama;
4. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap kinerja organisasi pada Pemerintah Kota Banjar;
5. Bagaimana pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap kinerja organisasi melalui *service quality* pada Pemerintah Kota Banjar.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan hasil identifikasi masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis hal-hal sebagai berikut :

1. Gambaran *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior*, *innovation capability* dan *service quality* pada Pemerintah Kota Banjar;

2. Pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap *service quality* pada Pemerintah Kota Banjar, baik secara parsial maupun bersama-sama;
3. Pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior*, dan *innovation capability* terhadap kinerja organisasi pada Pemerintah Kota Banjar, baik secara parsial maupun bersama-sama;
4. Pengaruh *service quality* terhadap kinerja organisasi pada Pemerintah Kota Banjar;
5. Pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap kinerja organisasi melalui *service quality* pada Pemerintah Kota Banjar.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan (Kontribusi Ilmiah)

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah berupa temuan baru (*novelty*) yaitu sebagai berikut :

1. *Digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality*;
2. *Digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior*, dan *innovation capability*, secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi;

3. *Service quality* memiliki peran memediasi pengaruh *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* terhadap kinerja organisasi secara positif dan signifikan.

1.4.2. Terapan Ilmu Pengetahuan

Menjadi sumber informasi dan rujukan tambahan bagi *stakeholders* terutama pemerintah daerah, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi melalui implementasi *digital leadership*, *leader member exchange*, *organizational citizenship behavior* dan *innovation capability* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi.

1.5. Tempat dan Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan pada Pemerintah Kota Banjar, dengan tahapan penelitian dimulai bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Maret 2023. Adapun rangkaian tahapan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.7
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Okt 2022	Nop 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023
1	Pengajuan Judul Penelitian						
2	Seleksi Judul						
3	Pembuatan Usulan Penelitian						
4	Seminar Usulan Penelitian						
5	Pengumpulan Data Tesis						
6	Analisis Data						
7	Penyusunan Tesis						
8	Sidang Tesis						