

**PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT SAWAHLUNTO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Mencapai Gelar Kesarjanaan



DISUSUN OLEH:

AULIA BERLIANA
21101155310401

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Berliana
No Bp : 21101155310401
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan Bahwa:

1. Sesungguhnya skripsi yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.
2. Jika dalam pembuatan skripsi baik pembuatan skripsi secara keseluruhan terbukti dibuatkan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan akademik, berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian serta mengajukan judul yang baru.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Padang, Februari 2025

Saya yang menyatakan



Aulia Berliana
21101155310401

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT SAWAILUNTO

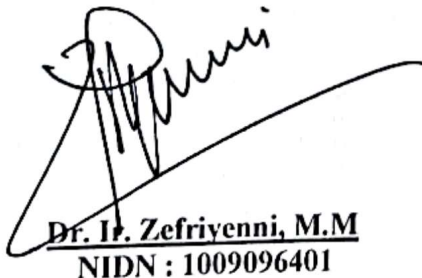
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:



Aulia Berliana
21101155310401


Telah memenuhi persyaratan untuk di uji dan dipertahankan didepan Dewan
Penguji pada Ujian Komprehensif.
Padang, Februari 2025

Pembimbing I



Dr. Ir. Zefriyenni, M.M
NIDN : 1009096401

Pembimbing II



Mardhatila Fitri Sopali, S.E., M.M
NIDN : 1005039501

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI
PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT SAWAHLUNTO

Telah diujikan dan dipertahankan didepan Dewan Penguji Ujian Komprehensif

Pada tanggal: 3 Maret 2025

Dan dinyatakan telah Lulus Memenuhi Syarat

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yulasmi, SE., M.M
NIDN: 1019087501
2. Chintya Ones Charli, S.E., M.M
NIDN: 1026079401

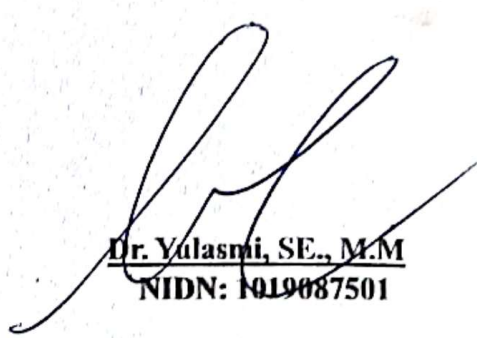


Padang, Maret 2025

Mengetahui:

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi

Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang.



Dr. Yulasmi, SE., M.M
NIDN: 1019087501

LEMBAR PENGESAHAN DEKAN
PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT SAWAHLUNTO

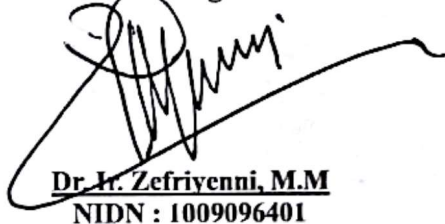
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:



Aulia Berliana
21101155310401

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Pembimbing I



Dr. Ir. Zefriyenni, M.M
NIDN : 1009096401

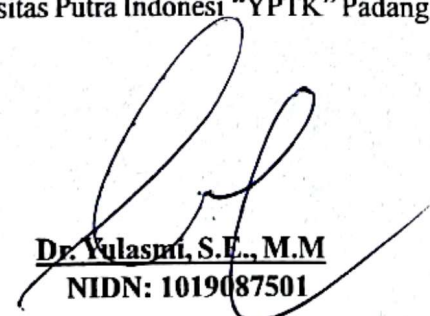
Pembimbing II



Mardhatila Fitri Sopali, S.E., M.M
NIDN : 1005039501

Padang, 3 Maret 2025
Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang



Dr. Yulasmi, S.E., M.M
NIDN: 1019087501

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh e-government dan efektivitas terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Samsat Sawahlunto. Dalam menjalankan tugasnya, Kantor Samsat Kota Sawahlunto membutuhkan karyawan yang memahami dalam menggunakan system yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Karena Karyawan di samsat masih kurang memahami penggunaan e-government. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian ini ialah seluruh karyawan yang berjumlah 32 responden dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu sampel jenuh. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan *Structure Equation Sampling* (SEM) dengan alat SmartPLS 3.0. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, yaitu dengan cara penyebaran kuesioner serta data sekunder sebagai pendukung data primer. Hasil penelitian menemukan bahwa: E-government berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. E-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Efektivitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. E-government berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Kata Kunci : E-government, Efektivitas, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of e-government and effectiveness on employee performance with job satisfaction as an intervening variable at Samsat Sawahlunto. In carrying out its duties, the Sawahlunto City Samsat Office requires employees who understand how to use the system to obtain satisfactory results. Because employees at Samsat still don't understand the use of e-government. This research uses quantitative methods. The population and sample of this research are all employees, totaling 32 respondents. The sampling technique used the Non Probability Sampling method, namely a saturated sample. The data analysis method uses descriptive analysis with Structure Equation Sampling (SEM) with the SmartPLS 3.0 tool. The data used in this research is primary data, namely by distributing questionnaires and secondary data to support the primary data. The research results found that: E-government has a negative and insignificant effect on job satisfaction. Effectiveness has a positive and significant effect on job satisfaction. E-government has a positive and significant effect on employee performance. Effectiveness has a negative and insignificant effect on employee performance. Job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. E-government has a negative and insignificant effect on employee performance through job satisfaction. Effectiveness has a positive and significant effect on employee performance through job satisfaction.

Keywords: *E-government, Effectiveness, Employee Performance, Job Satisfaction*

KATA PENGANTAR



Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat, nikmat serta karunia yang dilimpahkan-Nya dan shalawat beriring salam juga penulis limpahkan kepada Nabi MUHAMMAD SAW, yang telah membawa sinar dan ilmu pengetahuan kepada umat manusia. Berkat itulah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh E-government Dan Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Samsat Sawahlunto”** .

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Penulisan menyadari penulisan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan ketulusan dan keikhlasan hati penulisan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **H. Herman Nawas Rahimahullah** dan Ibu **Dr. Hj. Zerni Melmusi, MM., AK., CA** Sebagai Pendiri dan Pembina Yayasan Perguruan Tinggi Komputer “YPTK” Padang.
2. Bapak **Assoc. Prof.Dr.Muhammad Ridwan,SE.,MM** Sebagai Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer “YPTK”Padang
3. Bapak **Prof. Dr. Sarjon Defit, S.Kom, MS** Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
4. Bapak **Dr. Yulasmi, SE., MM** Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
5. Bapak **Dr. Vicky Brama Kumbara, SE., B.Ba., MM** Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

6. Bapak **Dr. Ir. Zefriyenni, M.M** Pembimbing I yang penuh kesabaran dan bijaksana meluangkan waktu dan tenaganya memberikan pengarahan dpembelajaran kepada penulis yang terkadang membutuhkan beberapa kali penjelasan hingga penulis mampu untuk memahaminya.
7. Ibu **Mardhatila Fitri Sopali, S.E., M.M** Pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas memberikan bimbingan, petunjuk dan saran dalam penulisan skripsi.
8. Seluruh **Staf Dosen, Karyawan dan Karyawati** Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
9. Kepada Kedua orang tua dan Abang saya yang selalu memberi support dari segi apapun dan rela berkorban demi perkuliahan saya.
10. Kepada seluruh Karyawan Kantor Samsat Sawahlunto yang dengan ramah dan tangan terbuka untuk melakukan pengisian kuisisioner dalam penelitian ini

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka semua saran dan komentar dari semua pihak dengan senang hati penulis terima. Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang memerlukan. Dan semoga ALLAH SWT melimpah kan rahmat dan karunia- Nya kepada kita semua.

Padang, Februari 2025

Penulis

Aulia Berliana
21101155310401

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II	14
LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen.....	14
2.1.1.1 Defenisi Manajemen	14
2.1.1.2 Fungsi Manajemen	15
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.2.1 Defenisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3 Kinerja Karyawan	19
2.1.3.1 Defenisi Kinerja Karyawan.....	19

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	21
2.1.3.3 Dimensi Kinerja Karyawan.....	22
2.1.3.4 Indikator Kinerja Karyawan.....	22
2.1.4 E-Government.....	23
2.1.4.1 Definisi E-Government	23
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi E-Government	25
2.1.4.3 Dimensi E-Government	26
2.1.4.4 Indikator E-Government	27
2.1.5 Efektivitas	27
2.1.5.1 Definisi Efektivitas	27
2.1.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	28
2.1.5.3 Dimensi Efektivitas	29
2.1.5.4 Indikator Efektivitas.....	29
2.1.6 Kepuasan Kerja	29
2.1.6.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	29
2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	31
2.1.6.3 Dimensi Kepuasan Kerja.....	32
2.1.6.4 Indikator Kepuasan Kerja	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Pengembangan Hipotesis	38
2.3.1 Pengaruh E-government Terhadap Kepuasan Kerja	38
2.3.2 Pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan Kerja.....	39
2.3.3 Pengaruh E-Government Terhadap Kinerja Karyawan	39
2.3.4 Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan.....	40
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	40
2.3.6 Pengaruh E-Government Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	41
2.3.7 Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	41
2.4 Kerangka Pikir.....	42
2.5 Hipotesis.....	43
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44

3.1 Objek Penelitian	44
3.2 Desain Penelitian	44
3.3 Variabel penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	44
3.3.1 Variabel Penelitian	44
3.3.2 Defenisi Operasional Variabel	45
3.4 Instrumen Penelitian dan Kisi-Kisi Instrumen	48
3.4.1 Instrumen Penelitian	48
3.4.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	49
3.5 Populasi dan Sampel	50
3.5.1 Populasi.....	50
3.5.2 Sampel	50
3.6 Jenis dan Sumber Data	51
3.6.1 Jenis Data	51
3.6.2 Sumber Data	51
3.6.3 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7 Metode Analisis Data	53
3.7.1 Analisis Deskriptif	53
3.7.2 Analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan Partial Last Square (PLS).....	54
3.7.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
3.7.2.2 Pengukuran Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	57
3.7.3 Pengujian Hipotesis	58
BAB IV	60
ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Sejarah Instansi	60
4.1.2 Struktur Organisasi	61
4.1.3 Visi dan Misi Samsat Kota Sawahlunto	62
4.1.3.1 Visi	62
4.1.3.2 Misi	62
4.2 Gambaran Umum Responden.....	62
4.2.1 Karakteristik Responden.....	62

4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	63
4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	65
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	66
4.3.1 Variabel Kinerja Karyawan (Y)	66
4.3.2 Variabel E-Government (X1).....	67
4.3.3 Variabel Efektivitas (X2)	68
4.3.4 Variabel Kepuasan Kerja (Z)	69
4.4 Teknik Analisis Data.....	70
4.4.1 Menilai Outer Model atau Measurement Model.....	70
4.4.1.1 Analisis Outer Model	70
4.4.1.2 Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)	70
4.4.1.3 Uji Validitas.....	72
4.4.1.4 Uji Reliabilitas	79
4.5 Pengujian Inner Model (Model Struktural)	80
4.6 Pengujian Hipotesis	82
4.7 Pembahasan Dan Hasil Penelitian	88
BAB V.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Capaian Kinerja Samsat Sawahlunto Tahun 2021-2023	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel	46
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	48
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	49
Tabel 3. 4 Tingkatan Capaian Responden (TCR)	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	65
Tabel 4. 5 TCR Pernyataan Variabel Kinerja Karyawan (Y)	66
Tabel 4. 6 TCR Pernyataan Variabel E-government (X1)	67
Tabel 4. 7 TCR Pernyataan Variabel Efektivitas (X2)	68
Tabel 4. 8 TCR Pernyataan Variabel Kepuasan Kerja (Z)	69
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading Variabel Kinerja Karyawan (Y)	73
Tabel 4. 10 Hasil Outer Loading Variabel E-government (X1)	74
Tabel 4. 11 Hasil Outer Loading Variabel Efektivitas (X2)	76
Tabel 4. 12 Hasil Outer Loading Variabel Kepuasan Kerja (Z)	77
Tabel 4. 13 Nilai AVE	79
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas	80
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian R-Square	82
Tabel 4. 16 Nilai Path Coefficients	83
Tabel 4. 17 Result For Path Analysis	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	61
Gambar 4. 2 Hasil Outer Loading Sebelum Eliminasi.....	71
Gambar 4. 3 Hasil Outer Loading Setelah Eliminasi.....	71
Gambar 4. 4 Outer Loading Kinerja Karyawan (Y)	72
Gambar 4. 5 Outer Loading E-Government (X1)	74
Gambar 4. 6 Outer Loading Efektivitas (X2).....	75
Gambar 4. 7 Outer loading Kepuasan Kerja	77
Gambar 4. 8 Hasil Pengujian Inner Model.....	81
Gambar 4. 9 Hasil Pengujian R-Square	81
Gambar 4. 10 Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data	107
Lampiran 1. 3 Frekuensi Karakteristik Responden.....	112
Lampiran 1. 4 Hasil Olat Data	114
Lampiran 1. 5 Dokumentasi.....	117
Lampiran 1. 6 Surat Izin Penelitian.....	118
Lampiran 1. 7 Kartu Bimbingan Skripsi.....	119

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini Setiap organisasi diharuskan melakukan dinamika perubahan. Oleh karena itu setiap organisasi dituntut mampu berkompetisi. Salah satu strategi mempunyai Sumber Daya Manusia yang baik dan Mampu Bersaing . Sumber Daya manusia merupakan suatu aset perusahaan yang paling berharga, unik, paling murni dan sukar diperkirakan. Dalam mencapai tujuanya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Sumber daya manusia juga merupakan faktor sentral dalam pengelolaan suatu organisasi. Mereka yang menjadi penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran yang di tetapkan. Karena itu produktivitas organisasi sangat ditentukan oleh produktivitas sumber daya manusia yang bersangkutan.

Pada era digitalisasi sekarang ini dan di tengah tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik mengharuskan pemerintah untuk dapat mengadaptasi perkembangan teknologi dalam menjalankan pemerintahannya, salah satunya dengan mengadaptasi *Elektronik Government* atau *E-Government*. *E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang meliputi penggunaan jaringan, internet dan komputerisasi yang mampu mengubah hubungan antara pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga lebih efisien, efektif, produktif dan responsive. *E-government* dikembangkan pemerintah dalam rangka mengubah sistem tata kelola

pelayanan publik menyusul perkembangan inovasi teknologi informasi (TI) dewasa ini. Sejak beberapa tahun yang lalu Pemerintah Kabupaten Jember telah mengadaptasi sistem *e-government* dalam tata kelola pemerintahannya dengan meluncurkan situs pemerintah yaitu www.jemberkab.go.id. Kemajuan teknologi yang sangat pesat memegang peranan penting dalam pelaksanaan roda pemerintahan. (Destriana, w.h., Sugandi, Y.S., & Saputra 2023)

Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerjanya buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi. (Gemini 2021)

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. (Suhaila et al., 2021)

Karyawan merupakan komponen utama suatu perusahaan dan menjadi pelaku dalam setiap aktivitas perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti model, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang maksimum bagi perusahaan apabila tidak didukung oleh SDM yang mempunyai totalitas kerja kepada perusahaan. inilah yang membuat perusahaan akan selalu berusaha untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya demi menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua stakeholder dan untuk mewujudkan masyarakat damai bermartabat. Semua itu dapat diwujudkan melalui penerapan good governance. Karena good governance merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk tumbuh dan menguntungkan dalam jangka panjang, sekaligus memenangkan persaingan bisnis global. Selain itu juga, dapat diwujudkan dengan adanya SDM yang handal, professional, dan amanah. (Elisa 2021)

Pengertian Kinerja adalah Menurut kamus umum, kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau *performance*, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. (Syam 2020)

Kinerja merupakan gambaran tentang Tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi instansi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu instansi. Menurut Rivai kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. (As-syafi 2020)

Kinerja pada masa sekarang lebih banyak menggunakan teknologi. Sama halnya dengan masyarakat, kita bisa mengakses kantor pelayanan dengan sistem *E-Government*. Beberapa negara berkembang menerapkan sistem *E-Government* serta menyesuaikan dengan karakteristik dan kondisi sosial geografis dan politik. Berdasarkan penilaian Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 2018 perkembangan *E-Government* di negara Indonesia masih jauh tertinggal dan sangat berbeda dengan negara lain. Salah satu aplikasi teknologi yaitu E-Samsat. E-Samsat merupakan salah satu aplikasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan sistem online. Penggunaan aplikasi E-Samsat tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang harus menyesuaikan keterampilannya dengan perkembangan teknologi seperti aplikasi E-Samsat. Apabila pegawai tidak menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai bahkan terhadap kinerja organisasi yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak.

Samsat adalah kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat ini diambil melalui bahasa Inggris, berupa *One-stop Administration Services Office*. Sistem administrasi ini berguna untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan untuk kepentingan masyarakat. Samsat Sawahlunto merupakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beralamat di Santur, Kec. Barangin, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Sawahlunto baik pajak tahunan (tata ulang) maupun pajak lima tahunan (ganti plat nomor kendaraan

dan STNK), melibatkan empat profesi berbeda yang memiliki peran, tugas, dan wewenang masing-masing. Profesi tersebut adalah petugas kepolisian, pegawai Dispenda Kota Sawahlunto, pegawai Jasa Raharja, dan karyawan Bank Nagari. Polisi bertugas dalam proses pendataan setiap wajib pajak serta pengesahan bagi Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan STNK dengan membubuhkan cap stempel kemudian diparaf. Pegawai Dispenda bertugas untuk menetapkan bea pajak dari setiap kendaraan, mencetak SKPD baru, dan menera setiap SKPD yang keluar sebagai pengesahan. Pegawai Jasa Raharja bertugas untuk menetapkan dan memastikan bahwa nominal SWDKLLJ setiap kendaraan yang berstatus mati pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pegawai Bank Nagari bertugas sebagai kasir (penerima pembayaran) dari wajib pajak yang ditempatkan di seluruh loket pembayaran pajak tahunan maupun lima tahunan.

Dalam menjalankan tugasnya, Kantor Samsat Kota Sawahlunto membutuhkan karyawan yang memahami dalam menggunakan system yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Karena Karyawan di samsat masih kurang memahami penggunaan e-government. Setiap instansi berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melalui kinerja yang efektif. Adapun dibawah ini data capaian kinerja Samsat Kota Sawahlunto.

Tabel 1. 1**Capaian Kinerja Samsat Sawahlunto Tahun 2021-2023**

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2021		Capaian Kinerja (%)	Tahun 2022		Capaian Kinerja (%)	Tahun 2023		Capaian Kinerja (%)
			Target	Realisasi		Target	Realisasi		Target	Realisasi	
1.	Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah	Persentase Peningkatan Pendapatan Asli Daerah	9,5	12,36	130,10	7,2	11,61	161,25	7,2	2,98	41,39
2.	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	79,06	79,06	100	80,00	87,98	109,98	80,50	77,36	96,10
3.	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Organisasi	Nilai Akuntabilitas Kinerja OPD	84,32	84,35	100,04	85,00	85,13	100,15	85,50	76,05	88,95

Sumber: Kantor Samsat Sawahlunto

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat terdapat beberapa indikator capaian kinerja karyawan yang belum maksimal. Yang pertama persentase peningkatan pendapatan asli daerah mencapai realisasi pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 41,39%, Hal tersebut tidak mencapai target yang telah ditentukan. Kedua nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai realisasi pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan atau mencapai target, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 96,10%. Yang ketiga nilai akuntabilitas kinerja OPD mencapai realisasi pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan realisasi sebesar 88,95%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto pada tahun 2023 mengalami penurunan atau tidak tercapainya target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh E-Government, Efektivitas, dan Kepuasan Kerja yang masih belum optimal.

E-Government adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. atau E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. (A. Junaedi Karso, H. Muhlis Madani ,Try Gustaf Said, 2024)

Di Indonesia inovasi kearah e-government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat demokrasi langkah pertama dalam penerapan e-government menurut Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 diawali dengan adanya aturan penerapan presensi sidik jari online atau Finger Print (Komunikasi & Informatika, 2018). Diterapkannya *e-government* di dalam program presensi Finger Print menjadi dasar efisiensi dalam hal penggunaan sistem identifikasi sidik jari, dengan adanya alat tersebut membuat instansi untuk menghemat waktu, tenaga, sekaligus menjamin keamanan (Fitria, 2020). Ditetapkannya sejumlah kebijakan pemerintah terkait pemanfaatan *e-government*, ditambah dengan peluncuran Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, semakin menguatkan bahwa untuk mewujudkan sistem tata kelola

pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, diperlukan suatu sistem kelola pemerintahan yang berbasis elektronik. Dukungan dari berbagai peraturan dan kebijakan inilah yang memberikan dampak positif dalam hal meningkatkan kualitas maupun kuantitas dari segi sektor instansi pemerintah pusat dan daerah dalam upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) guna mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tengah maraknya praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).(Veronica et al. 2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati and Febriana 2022) menunjukan bahwa E-Government berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Idris and Rahim 2022) menunjukan tidak terdapat pengaruh yang signifikan E- Government terhadap kinerja ASN. Atau dapat diasumsikan bahwa secara parsial E-Government tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare.

Efektivitas merupakan ukuran mengenai seberapa baik pekerjaan dapat dikerjakan dan sejauh mana seseorang mampu menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Sutra and Prabawa 2020).

Efektivitas kerja adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan dan menyelesaikan suatu kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah di rencanakan. Menurut Mahmudi, efektivitas kerja adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Dengan apa yang dihasilkan dari tujuan suatu kinerja dapat memberikan dampak positif yang besar pada tujuan sedangkan Menurut Robbins, efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih atau melakukan sesuatu yang paling sesuai atau tepat dan mampu memberikan manfaat secara langsung (Sudarta 2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Syam 2020) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Efektifitas terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Dengan demikian, hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh signifikan Efektifitas terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene” diterima.

Kepuasan kerja adalah Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, untuk mendapatkan hal tersebut kepuasan kerja karyawan harus dipelihara dan diperhatikan.(Prasetiyo, Ratnasari, and Hakim 2020) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan

perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Paparang, Areros, and Tatimu 2021) menunjukkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan. Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa dengan kepuasan kerja yang baik dari perusahaan akan meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

Sedangkan penelitian yang dilakukan (Zailani and Artanto 2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ, maka berdasarkan persentase kuesioner pun, nilai indikator-indikator yang didapat pada variabel kepuasan kerja masih rendah.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten, maka penulis kembali meneliti **“PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT KOTA SAWAHLUNTO”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya pemahaman karyawan dalam penggunaan E-Government
2. Masih kurangnya pelatihan untuk penggunaan E-Government
3. Belum optimalnya sarana prasana yang dibutuhkan
4. Kurang efektivnya dalam penggunaan waktu
5. Kurangnya efektivitas operasioanal yang memperlambat proses administrasi
6. Kurangnya kesadaran karyawan dalam pekerjaannya

7. Kepuasan kerja rendah karena karyawan merasa terbebani dengan sistem yang sulit untuk dipahami
8. Kepuasan kerja mempengaruhi karyawan dalam melakukan tugasnya
9. Kurangnya komunikasi karyawan terhadap wajib pajak dalam menyampaikan informasi
10. Karyawan harus mengetahui apa yang menjadi hambatan dalam pekerjaan yang dijalankan

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian dimaksudkan untuk Pengaruh E-Government (X1), dan Efektivitas memfokuskan masalah yang diteliti, sehingga dapat lebih bermanfaat. Adapun Batasan masalah tersebut adalah E-Government (X1), Efektivitas (X2) sebagai variable bebas, Kinerja Karyawan (Y) sebagai variable terikat dengan Kepuasan Kerja (Z) sebagai variable intervening pada Kantor Samsat Kota Sawahlunto.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana E-Government berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada samasat Sawahlunto.
2. Bagaimana Efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Samsat Sawahlunto.
3. Bagaimana E-Government berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto.

4. Bagaimana Efektivitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto.
5. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto.
6. Bagaimana E-Government berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening pada Samsat Sawahlunto.
7. Bagaimana efektivitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening pada Samsat Sawahlunto.

1.5 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh E-Government terhadap kepuasan kerja pada Samsat Sawahlunto
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh efektivitas terhadap kepuasan kerja pada Samsat Sawahlunto
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh E-Government terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Efektivitas terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto
5. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto

6. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh E-Government terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Samsat Sawahlunto
7. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Efektivitas terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Samsat Sawahlunto

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu:

1. Bagi Peneliti

Sebagai menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta sebagai bekal menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai masukan atau referensi bagi pengembangan ilmu khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Bagi Samsat Sawahlunto

Pemimpin bisa mengambil keputusan dari kebijakan dalam meningkatkan target kinerja.

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

Grand Theory dalam penelitian ini adalah Manajemen, Middle Range Theory yang digunakan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan Applied Theory dalam penelitian adalah Kinerja karyawan, E-Government, Efektivitas, dan Kepuasan kerja.

2.1.1 Manajemen

2.1.1.1 Defenisi Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, yakni dari kata *to manage* yang berarti mengurus, mengelola, atau mengatur. Oleh sebab itu apabila sesuatu organisasi atau kelompok orang yang gagal mencapai tujuannya sering disebut *Mismanagement*, artinya salah urus, salah kelola atau salah pengaturan. (Herry Krisnandi, Suryono Efendi, Edi Sugiono 2019:3)

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuantujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*” –Pengelolaan- , sedang pelaksananya disebut manajer atau pengelola. (Tundung Subali Patma, Mohammad Maskan, Koko Mulyadi 2019:3)

Manajemen didefinisikan sebagai proses karena semua manajer, tanpa memperdulikan kecakapan atau ketrampilan khusus mereka, harus melaksanakan kegiatan–kegiatan tertentu yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan–tujuan

yang mereka inginkan. Proses tersebut terdiri dari kegiatan– kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. (Muslichah Erma Widiana 2020:1)

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan pengelolaan dan pengarahan kelompok orang untuk mencapai tujuan organisasi. Proses manajemen mencakup serangkaian kegiatan yang saling terkait, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, yang harus dilaksanakan oleh manajer atau pengelola, terlepas dari tingkat kecakapan atau keterampilan mereka. Dengan demikian, manajemen adalah kunci untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi.

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Ada lima fungsi utama menurut (Tundung Subali Patma, Mohammad Maskan, Koko Mulyadi 2019:3) terdiri dari:

1. *Planning* : menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
2. *Organizing*: mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatankegiatan itu.
3. *Staffing*: menentukan kebutuhan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, pelatihan dan pengembangan tenaga kerja.

4. *Motivating*: mengarahkan atau mendorong perilaku sumber daya manusia kearah tujuan-tujuan yang telah ditentukan.
5. *Controlling*: mengukur pelaksanaan sesuai dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif dimana perlu.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.2.1 Defenisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Putri et al. 2022) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengembangan SDM yang melaksanakan perencanaan, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir karyawan, pegawai serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional di sebuah organisasi atau perusahaan. Bagian SDM bertanggung jawab untuk mengurus kebutuhan perusahaan yang berhubungan dengan SDM.

Menurut (Sofyandi, 2020) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu ilmu atau cara tentang bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu disiplin yang

penting dalam organisasi atau perusahaan, yang mencakup berbagai aspek seperti perencanaan, perekrutan, pelatihan, dan pengembangan karir karyawan. MSDM bertujuan untuk mengelola hubungan dan peranan individu secara efisien dan efektif, sehingga dapat memaksimalkan potensi sumber daya manusia untuk mencapai tujuan bersama antara perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Priyono Marnis 2008: 6-8) Terdapat beberapa macam fungsi utama MSDM. Di dalam buku ini dikemukakan lima fungsi, yaitu:

1. Perencanaan untuk kebutuhan SDM Fungsi perencanaan kebutuhan SDM setidaknya meliputi dua kegiatan utama, yaitu:
 - a. Perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun panjang;
 - b. Analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.
2. Staffing sesuai dengan kebutuhan organisasi Setelah kebutuhan SDM ditentukan, langkah selanjutnya adalah mengisi formasi yang tersedia. Dalam tahapan pengisian staf ini terdapat dua kegiatan yang diperlukan, yaitu:
 - a. Penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan;
 - b. Pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat. Umumnya rekrutmen dan seleksi diadakan dengan memusatkan perhatian pada ketersediaan calon tenaga kerja

baik yang ada di luar organisasi (eksternal) maupun dari dalam organisasi (internal).

3. Penilaian kinerja Kegiatan ini dilakukan setelah calon atau pelamar dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja dan kemudian memberi penghargaan atas kinerja yang dicapainya. Sebaliknya organisasi juga harus menganalisis jika terjadi kinerja negatif dimana pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja yang ditetapkan. Dalam penilaian kinerja ini dilakukan dua kegiatan utama, yaitu:
 - a. Penilaian dan pengevaluasian perilaku pekerja;
 - b. Analisis dan pemberian motivasi perilaku pekerja. Kegiatan penilaian kinerja ini dinilai sangat sulit baik bagi penilai maupun yang dinilai. Kegiatan ini rawan dengan munculnya konflik.
4. Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja Saat ini pusat perhatian MSDM mengarah pada tiga kegiatan strategis, yaitu:
 - a. Menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan.
 - b. Memperbaiki kualitas lingkungan kerja, khususnya melalui kualitas kehidupan kerja dan program-program perbaikan produktifitas.
 - c. Memperbaiki kondisi fisik kerja guna memaksimalkan kesehatan dan keselamatan pekerja.

5. Pencapaian efektifitas hubungan kerja Setelah tenaga kerja yang dibutuhkan dapat terisi, organisasi kemudian mempekerjakannya, memberi gaji dan memberi kondisi yang akan membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Untuk itu organisasi juga harus membuat standar bagaimana hubungan kerja yang efektif dapat diwujudkan. Dalam hal ini terdapat tiga kegiatan utama, yaitu:
- a. Mengakui dan menaruh rasa hormat (respek) terhadap hak-hak pekerja;
 - b. Melakukan tawar-menawar (bargaining) dan menetapkan prosedur bagaimana keluhan pekerja disampaikan
 - c. Melakukan penelitian tentang kegiatan-kegiatan MSDM. Persoalan yang harus diatasi dalam ketiga kegiatan utama tersebut sifatnya sangat kritis. Jika organisasi tidak berhati-hati dalam menangani setiap persoalan hak-hak pekerja maka yang muncul kemudian adalah aksi-aksi protes seperti banyak terjadi di banyak perusahaan di Indonesia.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan. Kinerja didefinisikan sebagai seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam

menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.(BADARUDDIN and HIDAYAT 2020)

Kinerja merupakan hasil kerja yang diraih staf saat menyelesaikan tugas serta pekerjaan yang dibebankan organisasi (Panigoro et al., 2022) Kinerja mengacu pada sejauh mana semua karyawan menyelesaikan tugas-tugas yang membentuk pekerjaan mereka. Kinerja terbagi menjadi dua yakni individu dan organisasi. Kinerja individu merupakan output kinerja seorang pegawai baik secara kualitatif ataupun kuantitatif berlandaskan standar kerja yang sudah ditetapkan, sedangkan kinerja organisasi merupakan perpaduan antara kinerja individu serta kerja sama tim (Runa, 2020). Kinerja bukanlah bakat atau kemampuan, tetapi perwujudan dari hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. (Asri and Moderin 2024)

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli dapat disimpulkan bahwa Kinerja karyawan merupakan hasil dari proses kerja yang direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam waktu dan tempat tertentu, baik secara individu maupun organisasi. Kinerja dapat diukur dari berbagai aspek seperti produktivitas, kualitas layanan, *responsivitas*, *responsibilitas*, dan *akuntabilitas*. Kinerja individu berhubungan dengan hasil kerja yang dihasilkan berdasarkan standar yang telah

ditetapkan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan kinerja individu dan kerja sama tim.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Sihaloho and Siregar 2020) Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja antara lain:

1. Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor- faktor bawaan, seperti bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor- faktor yang diperoleh, seperti pengetahuan , keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja.
2. Faktor lingkungan internal organisasi yaitu dukungan dari organisasi dimana ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Faktor- faktor lingkungan internal organisasi tersebut antara lain visi, misi dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, budaya organisasi dan teman sekerja.
3. Faktor lingkungan eksternal organisasi, yaitu keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi tersebut antara lain kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat dan kompetitor

2.1.3.3 Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut (Alexandro Hutagalung 2022) disebutkan bahwa dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Prestasi Kerja Landasan penilaian kinerja pegawai dapat diukur dari kuantitas dan atau kualitas prestasi kerjanya.
2. Kedisiplinan Kedisiplinan pegawai dalam mematuhi peraturan yang ada dan melaksanakan instruksi yang diberikan kepadanya dapat menjadi tolak ukur kinerja.
3. Kerjasama Kesadaran akan Sinergisitas dan Kerjasama pegawai dengan pegawai lain dapat menjadi tolak ukur menilai kinerja pegawai.
4. Keterampilan Keterampilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya juga menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kinerja
5. Tanggung Jawab Kinerja pegawai juga dapat diukur dari kesediaan pegawai dalam memepertanggungjawabkan hasil kerjanya.

2.1.3.4 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Novia Ruth Silaen (2021:6), ada lima idikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas Kerja

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karayawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.

2. Kuantitas Kerja

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.

3. Ketepatan Waktu

Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.

4. Efektifitas

Menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.

5. Komitmen

Tingkat Dimana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau Perusahaan disebut dengan komitmen.

2.1.4 E-Government

2.1.4.1 Defenisi E-Government

E-Government adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. atau E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan

pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. (A. Junaedi Karso, H. Muhlis Madani ,Try Gustaf Said, 2024)

E-governmet adalah bagaimana pemerintah bekerja secara efektif, melakukan penyebaran informasi dan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Khairudin, Soewito & Aminah, 2021).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa E-Government merupakan upaya modernisasi penyelenggaraan pemerintahan melalui optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah menciptakan sistem manajemen pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparan untuk mendukung penyebaran informasi serta pelayanan publik yang lebih baik. E-Government mencakup penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan informasi, melayani masyarakat, serta menjalankan fungsi pemerintahan lainnya. Selain itu, sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan e-government bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan sistem berbasis elektronik.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi E-Government

Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi e-Government dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori utama, yaitu:

1. Faktor Teknologi

Infrastruktur IT: Ketersediaan jaringan internet, perangkat keras, dan perangkat lunak yang memadai.

Keamanan Sistem: Perlindungan data dan sistem dari ancaman cyber.

Kesesuaian Teknologi: Teknologi yang digunakan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan instansi pemerintahan.

2. Faktor Organisasi

Kepemimpinan: Komitmen dan visi pemimpin dalam mendorong digitalisasi layanan.

Sumber Daya Manusia (SDM): Kompetensi dan kesiapan pegawai dalam mengoperasikan teknologi e-Government.

Budaya Organisasi: Penerimaan budaya digital di lingkungan pemerintahan.

3. Faktor Regulasi dan Kebijakan

Peraturan Perundang-undangan: Kebijakan yang mendukung implementasi e-Government, termasuk perlindungan data pribadi.

Standar Operasional: Prosedur yang mengatur penggunaan sistem e-Government secara efektif.

4. Faktor Sosial dan Budaya

Tingkat Literasi Digital: Kemampuan masyarakat untuk menggunakan teknologi digital.

Resistensi terhadap Perubahan: Kecenderungan masyarakat atau pegawai untuk menolak perubahan menuju digitalisasi.

5. Faktor Ekonomi

Pendanaan: Anggaran yang cukup untuk pembangunan dan pemeliharaan sistem e-Government.

Kesenjangan Digital: Perbedaan akses teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan yang dapat mempengaruhi pemerataan penggunaan e-Government.

6. Faktor Politik

Dukungan Politik: Stabilitas politik dan dukungan dari pemerintah pusat dan daerah.

Keterlibatan Publik: Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait e-Government.

2.1.4.3 Dimensi E-Government

Adapun dimensi dari E-Government adalah sebagai berikut

1. Kebijakan adalah regulasi, pedoman, dan kerangka hukum yang mengatur penerapan E-government.
2. Kelembagaan, struktur organisasi dan tata Kelola yang mendukung penerapan e-government.
3. Infrastruktur, sarana dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang digunakan untuk mendukung e-government.
4. Aplikasi, system atau perangkat lunak yang digunakan untuk memberikan layanan public berbasis digital.

5. Perencanaan, strategi dan proses penyusunan rencana implementasi e-government.

2.1.4.4 Indikator E-Government

Menurut (Tasyah et al. 2021) E-government memiliki indicator sebagai berikut:

1. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah.
2. Reliabilitas sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan
3. Kepercayaan sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi.
4. Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

2.1.5 Efektivitas

2.1.5.1 Defenisi Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran mengenai seberapa baik pekerjaan dapat dikerjakan dan sejauh mana seseorang mampu menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. (Sutra and Prabawa 2020)

Efektivitas merupakan suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai. Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai berapa jauh tercapainya sesuatu tujuan yang lebih dahulu ditetapkan (Erawati, Darwis, and Nasrullah 2017).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas mencakup kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan harapan awal, baik dari segi waktu, biaya, maupun mutu. Dengan demikian, suatu pekerjaan dapat dianggap efektif jika hasilnya sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan secara optimal.

2.1.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut (Jemi, 2021) mengatakan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja pegawai adalah

1. Motivasi
2. Kemampuan
3. suasana kerja
4. lingkungan kerja
5. perlengkapan dan fasilitas
6. produktivitas.

2.1.5.3 Dimensi Efektivitas

Dimensi efektivitas dapat diukur dari berbagai aspek, seperti:

1. Pencapaian tujuan: Keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses.
2. Integrasi: Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
3. Adaptasi: Salah satu dimensi kriteria efektivitas dalam suatu organisasi.
4. Produktivitas: Efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

2.1.5.4 Indikator Efektivitas

Adapun indikator-indikator efektivitas kerja menurut (Ambia 2020) adalah:

1. Standar waktu yang telah ditentukan (tepat waktu)
2. Hasil pekerjaan yang di capai (tepat sasaran)
3. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna)

2.1.6 Kepuasan Kerja

2.1.6.1 Defenisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi akan aspek-aspek yang berbeda dari setiap pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa sikap setiap orang akan pekerjaannya menggambarkan akan pengalaman-pengalaman yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan serta harapan-harapan mengenai pengalaman yang akan datang. Hasibuan,

memberikan pandangan dimana kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, yang mana sikap ini dicerminkan dari moral kerja. Satrio, mengungkapkan mengenai kepuasan kerja merupakan sifat individu seseorang sehingga memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan pada masing-masing individu, dimana dikatakan semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan dalam setiap pekerjaannya (Andi Hidayat et al. 2020).

Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka (Kumalasari and Efendi 2022).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan kerja merupakan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh evaluasi terhadap berbagai aspek dalam pekerjaan. Kepuasan ini mencerminkan pengalaman menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan individu serta harapan akan pengalaman mendatang.

2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut (Ummah 2019) Kepuasan kerja seorang pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor.faktor-faktor tersebut berkaitan dengan beberapa aspek diantaranya :

1. Gaji Yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2. Pekerjaan itu sendiri Yaitu pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan Kerja Yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan.Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan Yaitu seseorang yang senantiasa member perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan pekerjaan.Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang/menyenangkan dan hal ini mempengaruhi kepuasan kerja
5. Promosi Kemungkinan seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan/tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka/terbuka.Ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan.
6. Lingkungan Kerja Yaitu lingkungan fisik dan psikologi.

2.1.6.3 Dimensi Kepuasan Kerja

Adapun dimensi-dimensi kepuasan kerja karyawan menurut (Hermingsih and Purwanti 2020) adalah:

1. Pekerjaan itu sendiri (The work it self); Sejauh mana suatu pekerjaan dapat memberikan karyawan suatu tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.
2. Upah (pay) ; Sejauh mana jumlah remunerasi finansial yang diterima dapat dilihat sebagai keadilan bagi orang lain dalam organisasi.
3. Kesempatan promosi (Promotion opportunities) ; Sejauh mana kemungkinan untuk kenaikan pangkat dalam organisasi tersedia.
4. Pengawasan (Supervision); Sejauh mana kemampuan atasan untuk memberikan bantuan secara teknis dan dukungan berperilaku dapat diterima.
5. Rekan kerja (Coworkers); Sejauh mana rekan kerja secara teknis ahli dalam pekerjaannya dan dapat memberikan dukungan secara sosial.
6. Kondisi kerja/lingkungan kerja; Jika kondisi kerja bagus (lingkungan sekitar bersih dan menarik) misalnya, maka pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan mereka, namun bila kondisi kerja rapuh (lingkungan sekitar panas dan berisik) misalnya, pegawai akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaan mereka.

2.1.6.4 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator kepuasan kerja menurut Mahmudah Enny Widyaningrum (2019: 45-46) sebagai berikut :

1. Factor psikologis merupakan factor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman, kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
2. Factor fisik merupakan factor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu, perlengkapan kerja sirkulasi udara, Kesehatan kerja.
3. Factor financial merupakan factor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi system penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lainnya.
4. Factor sosial merupakan factor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka menyusun skripsi ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang akan mengarahkan penelitian ini diantaranya yaitu:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun	Judul	Persamaan Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	(Sudarta 2022)	Pengaruh E-government dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo	Independen: E-Government Dependen: Kinerja	Analisis Regresi Linier Berganda	E-Government mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	(Destriana, w.h., Sugandi, Y.S., & Saputra 2023)	Pengaruh E-government Dan Tata Kelola Pemerintahan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut	Independen: E-Government Dependen: Kinerja	Analisis regresi linier berganda.	E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai
3.	(Idris and Rahim 2022)	Pengaruh E-government, Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja	Independen: E-Government Dependen: Kinerja	Analisis regresi linear berganda	E-Government tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

No	Peneliti, Tahun	Judul	Persamaan Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		Aparatur Sipil Negara Pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare			
4.	(Rahmawati and Febriana 2022)	Pengaruh E-Government Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan	Independen: E-Government Dependen: Kinerja	Analisis regresi linear berganda	E-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5.	(Nur Cahyo 2020)	Pengaruh E-government Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Jember	Independen: E-Government Dependen: Kinerja	Analisis Regresi Linier Berganda,	E-government positif dan signifikan terhadap kinerja
6.	(Sutra and Prabawa 2020)	Pengaruh Efektivitas, Pemanfaatan dan Kesesuaian Tugas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Di Kota Panjer	Independen: Efektivitas Dependen: Kinerja Karyawan	Analisis regresi linier berganda.	Efektifitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
7.	(Syam 2020)	Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada	Independen: Efektifitas Dependen: Kinerja	Analisis regresi linier berganda.	Efektifitas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai

No	Peneliti, Tahun	Judul	Persamaan Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		Kantor Kecamatan Banggae Timur			
8.	(Muhammad Basri and Rosfiah Arsal 2022)	Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari	Independen: Efektivitas Dependen: Kinerja	Analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, efektivitas kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi
9.	(Rodríguez, Velastequí 2019)	Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Wilayah Badan Pertahanan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan	Dependen: Kinerja Intervening: Kepuasan Kerja	Analisis regresi linear sederhana	Pengaruh positif signifikan antara teknologi informasi terhadap kinerja pegawai yang dimoderasi kepuasan kerja.
10.	(Akbar. Hidayat 2021)	Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	Dependen: Kinerja Karyawan Intervening: Kepuasan Kerja	Analisis regresi linier berganda.	Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan
11.	(Mulia Ningrum, Musnadi, and Sofyan 2023)	<i>The Effect Of E-government And Bureaucratic Reform On Employee</i>	Inddependent : E-Government Dependent:	Analisis regresi linear berganda	E-Government can significantly change employee performance.

No	Peneliti, Tahun	Judul	Persamaan Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		<i>Performance And Its Impact On The Performance Of The Samsat Aceh Office</i>	Employee Performance		
12	(Astuti et al. 2024)	<i>Analysis of e-government implementation and factors affecting employee performance: Case study in Tangerang city government</i>	Inddependent : E-Government Dependent: Employee Performance	Analisis regresi linear berganda	E-Government can significantly change employee performance.
13	(Rahman et al. 2023)	<i>The Effect of E-Government Utilization of Employee Performance and Its Impact on Work Effectiveness of Kemenkumham Aceh</i>	Inddependent : E-Government Dependent: Employee Performance	Analisis regresi linear berganda	e-government has a significant influence and a positive direction on employee performance
14.	(Frinaldi et al. 2023)	<i>Mediation Effect of Job Satisfaction: Work Motivation and E-Government on Service Quality in the Government of Aceh Singkil, Indonesia</i>	Independent: E-Government Intervening: Job satisfaction	Analisis regresi linear berganda	the partial effect of e-government quality on job satisfaction and service quality.
15.	(Kurniasih, Setyoko, and Saputra 2022)	<i>The Influence of Digital Electronic Performance, Competence and</i>	Dependent: Employees performance	Analisis regresi linear berganda	e-performance has a positive and significant effect on employee performance,

No	Peneliti, Tahun	Judul	Persamaan Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
		<i>Motivation on Government Organization Employees Performance During the Digital Era</i>			

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh E-government Terhadap Kepuasan Kerja

Menurut (A. Junaedi Karso et al 2024) E-Government adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Kualitas layanan e-government yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, karena mengurangi beban kerja dan meningkatkan akses informasi. E-government di kalangan pegawai berhubungan positif dengan kepuasan kerja, di mana pegawai yang lebih terampil dalam menggunakan teknologi merasa lebih puas.

Menurut (Mufin, Malawat, and Hernany 2024) Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa E-government berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

H1: diduga terdapat pengaruh signifikan E-government terhadap Kepuasan Kerja

2.3.2 Pengaruh Efektivitas Terhadap Kepuasan Kerja

Efektivitas yang tinggi dalam proses kerja memberikan lingkungan kerja yang terstruktur dan terorganisasi dengan baik, sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerja secara efisien dan produktif. Dengan adanya efektivitas yang terjaga, karyawan dapat menyelesaikan tugas tanpa hambatan, yang pada gilirannya memberikan rasa pencapaian dan kepuasan atas pekerjaan yang telah dilakukan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara efektivitas kerja dan kepuasan kerja. Artinya, semakin tinggi efektivitas kerja, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja karyawan.

Menurut (Pratama and Pranoto 2022) Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Efektivitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

H2: diduga terdapat pengaruh signifikan efektivitas terhadap kepuasan kerja

2.3.3 Pengaruh E-Government Terhadap Kinerja Karyawan

Dengan adanya E-government, proses kerja menjadi lebih terstruktur, cepat, dan terintegrasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Pemanfaatan teknologi yang efektif akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dan kinerja individu.

Menurut (Sudarta 2022) Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa E-government berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: diduga terdapat pengaruh signifikan e-government terhadap kinerja karyawan

2.3.4 Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan

Efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam menyelesaikan tugas dengan cara yang paling efisien dan tepat guna. Efektivitas sering kali dikaitkan dengan factor seperti kompetensi karyawan, system kerja yang jelas, serta dukungan dari lingkungan kerja. Semakin tinggi Tingkat efektivitas kerja karyawan, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Syam 2020) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Efektivitas terhadap Kinerja Pegawai

H4: diduga terdapat pengaruh signifikan efektivitas terhadap kinerja karyawan

2.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja dalam suatu organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, loyalitas yang lebih kuat, serta komitmen yang lebih besar terhadap organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja mereka.

Menurut (Paparang, Areros, and Tatimu 2021) Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

H5: diduga terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

2.3.6 Pengaruh E-Government Terhadap Kinerja Karyawan Melalui

Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

E-Government dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya mendorong kinerja karyawan. Dengan adanya peran kepuasan kerja sebagai variabel intervening, hubungan antara e-government dan kinerja karyawan menjadi lebih kuat. E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Menurut (Rodríguez, Velastequí 2019) berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa E-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

H6: diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan e-government terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2.3.7 Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan

Kerja Sebagai Variabel Intervening

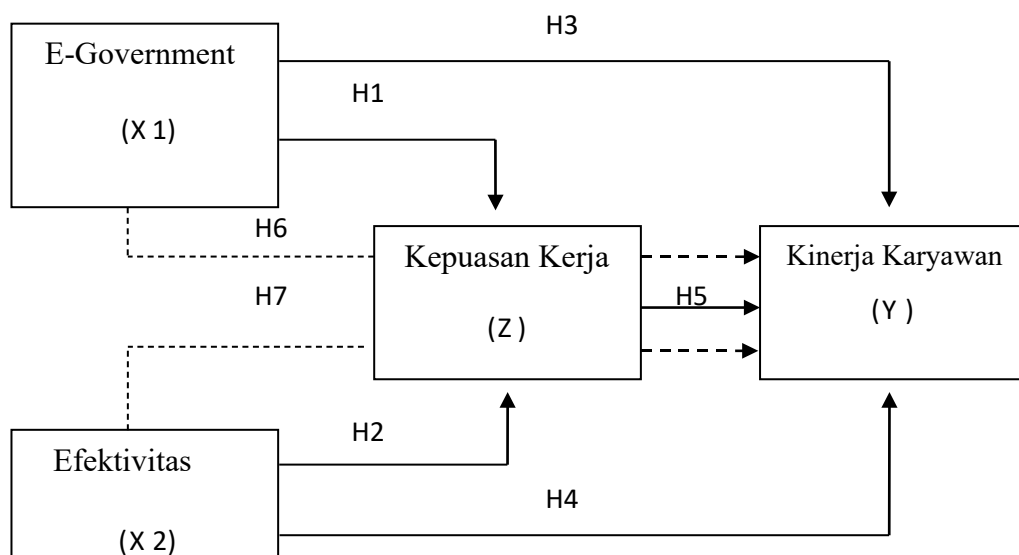
Efektivitas memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin efektif suatu sistem atau proses, semakin baik kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Kepuasan kerja berperan sebagai variabel intervening antara efektivitas dan kinerja karyawan. Artinya, efektivitas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja karyawan. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara efektivitas terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Menurut (Ardisha 2020) berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

H7: diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan efektivitas terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan Gambaran umum mengenai hubungan variable-variable yang terdapat pada sebuah penelitian. Penelitian ini mencoba membuktikan ada tidaknya pengaruh E-Government (X1), Efektivitas (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z) sebagai variable interveningnya.



Gambar 2. 1
Kerangka Pikir

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari perumusan masalah. Dari masalah diatas, maka dapat dibuat suatu hipotesis atau dugaan sementara yang mendukung pemecahan masalah tersebut.

H1 : Diduga E-government (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Z)

H2 : Diduga Efektivitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Z)

H3 : Diduga E-government (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

H4 : Diduga Efektivitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

H5 : Diduga Kepuasan kerja (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

H6 : Diduga E-government (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z) sebagai variable intervening

H7 : Diduga Efektivitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z) sebagai variable intervening.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Samsat Sawahlunto yang berada di Santur, Kec. Barangin, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat.

3.2 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menekankan pada pengumpulan data dan analisis data bentuk angka. Tujuan utamanya adalah untuk menguji hipotesis melalui proses pengukuran yang objektif dan menggunakan Teknik statistic.

3.3 Variabel penelitian dan Defenisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Penelitian

Variable penelitian adalah elemen atau karakteristik yang dapat diukur dan berubah-ubah dalam suatu penelitian. Variable ini digunakan untuk menguji hubungan, pengaruh, atau perbedaan dalam suatu fenomena. Variable dalam penelitian ini terdiri dari variable yaitu:

1. Variabel Independen (X) variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah E-government (X1) dan Efektivitas (X2).
2. Variabel Dependen (Y) variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Ini adalah variabel yang diukur untuk melihat apakah perubahan pada

variabel independen memiliki dampak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y)

3. Variabel Intervening (Z) variabel yang berada di antara variabel independen dan dependen dalam suatu penelitian. Variabel ini juga dikenal sebagai variabel mediasi atau variabel perantara. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja (Z).

3.3.2 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan terhadap semua variabel, dengan tujuan memberikan arti atau menspesifikasikannya. (Dewi, Endiana, and Arizona 2019)

Defenisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan peneliti ini adalah:

1. Variabel Independen (X): E-government (X1) dan Efektivitas (X2)
2. Variabel Dependen (Y): Kinerja Karyawan
3. Variabel Intervening (Z): Kepuasan Kerja

Tabel 3. 1
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Sumber
1.	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan merupakan hasil dari proses kerja yang direncanakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam waktu dan tempat tertentu, baik secara individu maupun organisasi.	1.Kualitas Kerja 2.Kuantitas Kerja 3.Ketepatan Waktu 4.Efektifitas 5.Komitmen	Novia Ruth Silaen (2021:6)
2.	E-Government (X1)	E-Government merupakan upaya modernisasi penyelenggaraan pemerintahan melalui optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi	1.Efesiensi 2.Reliabilitas 3.Kepercayaan 4.Dukungan Masyarakat	(Tasyah et al. 2021)
3.	Efektivitas	Efektivitas adalah ukuran yang menggambarkan	1.Standar waktu yang telah	(Ambia, 2020)

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Sumber
		sejauh mana suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.	ditentukan (tepat waktu) 2.Hasil pekerjaan yang di capai (tepat sasaran) 3.Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna).	
4.	Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja merupakan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang dipengaruhi oleh evaluasi terhadap berbagai aspek dalam pekerjaan.	1.Faktor Psikologis 2.Faktor Fisik 3.Faktor Finansial 4.Faktor Sosial	Dr. Mahmudah Enny Widyaningrum (2019: 45-46)

3.4 Instrumen Penelitian dan Kisi-Kisi Instrumen

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pertanyaan, yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi. Instrumenitu disebut pedoman pengamatan atau pedoman wawancara atau kuesioner atau pedomandokumenter, sesuai denganmetode yang dipergunakan. Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan penelitian dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebihmudahdan hasilnya lebih baik, sehingga mudah diolah . (Richter, Carlos, and Beber n.d.)

Tabel 3. 2

Instrument Penelitian

No	Keterangan	Bobot
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

3.4.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Berikut ini Gambaran kisi-kisi instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data:

Tabel 3. 3
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Nama Variabel	Indicator Variabel	No Item	Jumlah Item
1.	Kinerja Karyawan (Y)	1.Kualitas Kerja	1-2	2
		2.Kuantitas Kerja	3-4	2
		3.Ketepatan Waktu	5-6	2
		4.Efektifitas	7-8	2
		5.Komitmen	9-10	2
2.	E-Governmen (X1)	1.Efesiensi	1-2	2
		2.Reliabilitas	3-4	2
		3.Kepercayaan	5-6	2
		4.Dukungan Masyarakat	7-8	2
3.	Efektivitas (X2)	1. Standar waktu yang telah ditentukan (tepat waktu)	1-2	2
		2.Hasil pekerjaan yang di capai (tepat sasaran)	3-4	2
		3.Biaya yang dikeluarkan sesuai	5-6	2

No	Nama Variabel	Indicator Variabel	No Item	Jumlah Item
		dengan rencana (tepat guna).		
4.	Kepuasan Kerja	1.Faktor Psikologis	1-2	2
		2.Faktor Fisik	3-4	2
		3.Faktor Finansial	5-6	2
		4.Faktor Sosial	7-8	2

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut (Fajri, Amelya, and Suworo 2022) Populasi merupakan subjek penelitian. Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi adalah karyawan Samsat Sawahlunto sebanyak 32 orang.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi. Sampel digunakan dalam penelitian karena populasi yang diteliti biasanya jumlahnya sangat banyak. Sampel yang menjadi adalah karyawan Samsat Sawahlunto sebanyak 32 orang.

3.6 Jenis dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Jenis data adalah subjek di mana data menempel. Sumber berupa benda, gerak, manusia, tempat, dan sebagainya. Ditinjau dari wilayah sumber data. (Sugiyono, 2019)

3.6.2 Sumber Data

(Sugiyono, 2019) Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan dalam variabel penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa perantara. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran angket dan wawancara pada sampel yang disebarkan pada responden yang telah ditentukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Penelitian mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode, baik secara komersial maupun nonkomersial.

3.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilaksanakan dengan jalan mendatangi objek yang bersangkutan melalui wawancara atau observasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sehubungan dengan pembuatan skripsi dan dapat dilakukan dengan:

a. Observasi

Yaitu Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian.

b. Kuesioner

Yaitu Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengedarkan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab guna mendapatkan data yang lebih baik.

c. Wawancara

Digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

2. Penelitian Pustaka

Penelitian Pustaka adalah penumpukan data dengan mempelajari buku-buku literatur serta tulisan-tulisan yang ada hubungan dengan permasalahan yang dibahas

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi ralisasi hasil penelitian berdasarkan satu sample. Analisa deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak. Jika hipotesis nol (H_0) diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan. (Janna and Herianto 2021)

Analisis ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Dengan cara menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata, skor total, dan tingkat pencapaian responden (TCR) serta menginterpretasikannya. Analisis ini tidak menghubungkan-hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variable dengan variabel lainnya. Sedangkan untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus, sebagai berikut (Iv and Tobasari 2019) :

$$TCR = \frac{Rata-rata\ skor}{5} \times 100$$

Dimana: TCR = tingkat pencapaian jawaban responden menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 3. 4
Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tingkat Capaian Responden (TCR)	Kriteria
90 % - <100 %	Sangat baik
80 % - < 90 %	Baik
65 % - <80 %	Cukup baik
55 % - <65 %	Kurang baik
0 % - <55 %	Tidak baik

3.7.2 Analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan Partial Last Square (PLS)

Dalam penelitian ini menggunakan alat Structural Equation Modeling (SEM) dengan Partial Last Square (PLS). Menurut (**Zainuddin Iba, 2023**) Smart-PLS adalah sebuah perangkat lunak yang digunakan dalam analisis statistik dalam konteks riset ilmiah dan manajemen. Lebih spesifik, Smart-PLS adalah singkatan dari Partial Least Squares Structural Equation Modeling. (PLS-SEM), yang merupakan salah satu metode analisis data yang digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel dalam penelitian. PLS-SEM adalah alat yang berguna untuk mengukur, menguji, dan memahami hubungan antarvariabel dalam suatu model konseptual. Dalam konteks penelitian, Smart-PLS memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis jalur parsial (partial least squares path modeling) dan

mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta variabel intervening. Smart-PLS adalah alat yang populer dalam berbagai disiplin ilmu seperti manajemen, pemasaran, sains sosial, dan lainnya. Smart-PLS memudahkan peneliti untuk menganalisis model yang kompleks dan menghasilkan hasil yang signifikan.

3.7.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel laten. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksi dievaluasi dengan convergent dan discriminant validity dari indikatornya dan composite reliability untuk blok indikator.

1. Uji Validitas

Menurut (Janna and Herianto 2021) Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Misalnya, kita ingin mengukur Kinerja Karyawan. Untuk melihat tingkat kinerja karyawan, karyawan tersebut diberi lima pertanyaan, maka lima pertanyaan tersebut harus tepat mengungkapkan bagaimana kinerja karyawan. Dalam uji pengukuran validitas terdapat dua macam yaitu Pertama, mengkorelasikan antar skor butir pertanyaan (item) dengan total item. Kedua, mengkorelasikan antar masing-masing skor indikator item dengan total skor konstruk.

Kriteria Pengujian Validitas

Dalam artikel ini, akan menjelaskan pengujian validitas yang mengkorelasikan antar masing-masing skor item indikator dengan total skor konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05.

1. Kriteria pengujiannya yaitu: H_0 diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid atau sah) H_0 ditolak apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$.
(alat ukur yang digunakan tidak valid atau sah)

Cara menentukan besar nilai R_{tabel} $R_{tabel} = df (N-2)$, tingkat signifikansi uji dua arah. Misalnya $R_{tabel} = df (13-2, 0,05)$. Untuk mendapatkan nilai R_{tabel} kita harus melihat tabel R .

2. Uji Reliabilitas

(Sanaky 2021) Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Jika nilai $\alpha > 0.7$ artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika $\alpha > 0.80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang

kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut: Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara $0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi. Jika α $0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3.7.2.2 Pengukuran Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut (Setyawati, Rohaeni, and Woelandari 2022) Uji inner merupakan model struktural untuk memprediksi atau mengestimasi hubungan antar variabel laten dalam penelitian yang sudah di kembangkan pada pembahasan sebelumnya.

1. R Square

R Square, atau koefisien determinasi, adalah ukuran statistik yang menunjukkan proporsi varians dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R Square berkisar antara 0 dan 1, di mana: 0 berarti tidak ada varians yang dapat dijelaskan oleh model. 1 berarti model dapat menjelaskan seluruh varians dalam data.

2. Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)

Analisis jalur (*path coefficient*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel penyebab terhadap sebuah variabel akibat.

3.7.3 Pengujian Hipotesis

Menurut (Alimul, 2021) Pengujian hipotesis dalam PLS disebut juga sebagai uji inner model. Uji ini meliputi uji signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung serta pengukuran besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Uji pengaruh dilakukan dengan menggunakan uji t-statistik dalam model analisis partial least squared (PLS) dengan menggunakan bantuan software SmartPLS 3.0. Dengan teknik bootstrapping, diperoleh nilai R Square dan nilai uji signifikansi. Dalam pengujian hipotesis dapat dinilai dari besarnya nilai t statistik atau t-hitung dibandingkan dengan t-tabel 1,96 pada alpha 5%. Jika $t \text{ statistik/t-hitung} < t\text{-tabel } 1,96$ pada alpha 5%, maka H_0 ditolak dan jika $t \text{ statistik/t-hitung} > t\text{-tabel } 1,96$ pada alpha 5%, maka H_a diterima (Dian Kusuma Wardani, 2020)

Pengelompokan pengujian hipotesis dalam penelitian ini terbagi 2, yaitu:

1. Analisis pengaruh langsung (Direct Effect)

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel eksogen secara langsung terhadap variabel endogen. Untuk itu dilakukan pengujian dengan menggunakan fungsi bootstrapping pada smartpls 3.0. Penilaian dengan memperhatikan nilai T-Statistik yang merupakan T-hitung yang dibandingkan dengan T-tabel sebesar 1,96. Jika nilai T-statistik $>$ dari 1,96 maka hipotesis diterima dan jika T-statistik $<$ dari 1,96 maka hipotesis ditolak.

2. Analisi pengaruh tidak langsung (indirect effect)

Penguji hipotesis indirect effect dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel eksogen secara tidak langsung terhadap variabel endogen melalui variabel intervening. Penilaian hipotesis menggunakan pendekatan uji sobel test. Uji sobel test dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) kepada variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z). Yang mana nilai signifikan $<$ dari Tingkat alpha 0,05 dengan nilai T statistic $>$ 1.989.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Instansi

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kota Sawahlunto adalah lembaga yang bertugas memberikan layanan administrasi terkait kendaraan bermotor, seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan layanan terkait lainnya. Samsat merupakan Kerjasama antara tiga instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja.

Pada 8 maret 2022, samsat kota Sawahlunto memperluas layanannya dengan membuka Payment Point di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Sawahlunto yang berlokasi di Muaro Kalaban. Inisistif ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam membayar PKB tahunan. Selain itu, pada tahun 2023, kantor layanan Samsat Sawahlunto pindah ke Lokasi baru di jalan Soekarno Hatta, Kelurahan Durian II, Kota Sawahlunto, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebelumnya, sekitar tahun 2015, Samsat Sawahlunto telah memperkenalkan layanan “Samsat Delivery” sebagai inovasi dalam memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Melalui layanan ini, petugas Samsat mengantar dan menjemput STNK serta berkas pendukung lainnya langsung ke rumah wajib pajak, sehingga memudahkan proses pembayaran PKB. Dengan berbagai upaya tersebut, Samsat

Kota Sawahlunto terus Berkomitmen meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi kendaraan bermotor.

4.1.2 Struktur Organisasi

Dalam organisasi, harus mampu membentuk struktur organisasi yang jelas dan mampu menjalankan organisasi. Dalam struktur organisasi berisi kerangka antara hubungan satu-satuan organisasi didalamnya terdapat pejabat, tugas dan wewenang masing-masing yang penting dalam kesatuan yang utuh yang bertujuan untuk dijadikan sebaik mungkin.

Adapun struktur organisasi dari Samsat Kota Sawahlunto sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

Sumber: Samsat Kota Sawahlunto

4.1.3 Visi dan Misi Samsat Kota Sawahlunto

4.1.3.1 Visi

1. Mewujudkan pelayanan prima dalam administrasi kendaraan bermotor yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

4.1.3.2 Misi

1. Memberikan Pelayanan terpadu yang berkualitas.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.
3. Mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.
4. Mengembangkan system pelayanan berbasis teknologi.
5. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

4.2 Gambaran Umum Responden

4.2.1 Karakteristik Responden

Pada pembahasan mengenai karakteristik responden penelitian ini, dapat diketahui Gambaran tentang besar kecilnya presentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan Pendidikan terakhir. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Setelah mengumpulkan data terhadap identitas Karyawan Samsat Kota Sawahlunto dan diteruskan dengan mengolah data maka karakteristik berdasarkan jenis kelamin dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4. 1

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	22	69%
2.	Perempuan	10	32%
	Total	32	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan lebih dari 60% responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 22 orang atau 69%, dan responden yang berjenis kelamin Perempuan berjumlah 10 orang atau 32%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin Laki-laki.

4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Umur

Setelah mengumpulkan data terhadap identitas Karyawan Samsat Kota Sawahlunto dan diteruskan dengan mengolah data maka karakteristik berdasarkan umur dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4. 2

Karakteristik Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1	20-25 Tahun	5	15%
2	26-35 Tahun	10	31%
3	36-45 Tahun	11	34%

4	46-55 Tahun	6	18%
5	>55 Tahun	0	0
	Total	32	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 32 responden yang berumur 20-25 tahun berjumlah 5 orang atau 15%, yang berumur 26-35 tahun berjumlah 10 atau 31%, yang berumur 36-45 tahun berjumlah 11 atau 34%, dan yang berumur 46-55 tahun berjumlah 6 atau 18%. Hal ini menunjukkan bahwa Karyawan berada pada kisaran 36-45 tahun.

4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Setelah mengumpulkan data terhadap identitas Karyawan Samsat Kota Sawahlunto dan diteruskan dengan mengolah data maka karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4. 3
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1.	SMA/ Sederajat	10	31%
2.	D3	1	3%
3.	S1	16	50%
4	S2	5	16%
	Total	32	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa dari 32 responden yang mempunyai Pendidikan terakhir SMA/Sederajat berjumlah 10 orang atau 31%, responden yang mempunyai Pendidikan terakhir D3 berjumlah 1 orang atau 3% , responden yang memiliki Pendidikan terakhir S1 berjumlah 16 orang atau 50%, dan responden yang memiliki Pendidikan terakhir S2 berjumlah 5 orang 16%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mempunyai Pendidikan terakhir S1.

4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Setelah mengumpulkan data terhadap identitas Karyawan Samsat Kota Sawahlunto dan diteruskan dengan mengolah data maka karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir dari 32 responden dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4. 4
Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1.	0-3 Tahun	3	10%
2.	4-6 Tahun	12	38%
3.	7-10 Tahun	17	54%
4	>11 Tahun	0	0
	Total	32	100%

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa dari 32 responden yang mempunyai lama bekerja 0-3 tahun berjumlah 3 orang atau 10%, responden yang memiliki lama bekerja 4-6 tahun berjumlah 12 orang atau 38%, responden yang

memiliki lama bekerja 7-10 tahun berjumlah 17 orang atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mempunyai lama bekerja selama 7-10 tahun.

4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam TCR ini akan menginterpretasi data dan jawaban yang diberikan responden pada kuesioner yang disebarkan kepada 32 karyawan Samsat Kota Sawahlunto. Hal ini dilakukan untuk menganalisis demografi responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel Tingkat capaian responden

4.3.1 Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Dalam penelitian ini, Variabel Kinerja Pegawai dioperasionalkan dengan menggunakan 10 instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4. 5 TCR Pernyataan Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5				
Y.P1	1	1	2	13	15	1	2	6	52	75	32	136	85	Baik
Y.P2	1	1	3	16	11	1	2	9	64	55	32	131	81,875	Baik
Y.P3	1	1	3	18	9	1	2	9	72	45	32	129	80,625	Baik
Y.P4	1	1	2	17	11	1	2	6	68	55	32	132	82,5	Baik
Y.P5	1	2	3	19	7	1	4	9	76	35	32	125	78,125	Cukup Baik
Y.P6	1	1	1	13	16	1	2	3	52	80	32	138	86,25	Baik
Y.P7	1	1	1	16	13	1	2	3	64	65	32	135	84,375	Baik
Y.P8	2	0	1	15	14	2	0	3	60	70	32	135	84,375	Baik
Y.P9	2	0	2	15	13	2	0	6	60	65	32	133	83,125	Baik
Y.P10	1	1	2	13	15	1	2	6	52	75	32	136	85	Baik
													82,678571	Baik

Sumber : Data diolah Tahun (2025)

Menurut analisis pada tabel 4.5 diatas memperlihatkan apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrumen penelitian Y.P6 dengan TCR 86,25% dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument penelitian Y.P5 dengan TCR 78,125% dengan kriteria cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pernyataan variabel Kinerja Karyawan pada kuesioner tersebut adalah baik.

4.3.2 Variabel E-Government (X1)

Dalam penelitian ini, Variabel E-government dioperasionalisasikan dengan menggunakan 8 instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6
TCR Pernyataan Variabel E-government (X1)

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
X1.P1	2	0	1	10	19	2	0	3	40	95	32	140	87,5	Baik
X1.P2	2	0	4	9	17	2	0	12	36	85	32	135	84,375	Baik
X1.P3	1	2	5	10	14	1	4	15	40	70	32	130	81,25	Baik
X1.P4	1	1	5	6	19	1	2	15	24	95	32	137	85,625	Baik
X1.P5	1	2	2	12	15	1	4	6	48	75	32	134	83,75	Baik
X1.P6	0	2	2	13	15	0	4	6	52	75	32	137	85,625	Baik
X1.P7	0	3	1	8	20	0	6	3	32	100	32	141	88,125	Baik
X1.P8	0	1	2	14	15	0	2	6	56	75	32	139	86,875	Baik
													84,6875	Baik

Sumber : Data diolah Tahun (2025)

Menurut analisis pada tabel 4.8 diatas memperlihatkan apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrumen penelitian

X1.P7 dengan TCR 88,125% dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument penelitian X1.P3 dengan TCR 81,25% dengan kriteria baik.

Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pernyataan variabel E-goverment pada kuesioner tersebut adalah baik.

4.3.3 Variabel Efektivitas (X2)

Dalam penelitian ini, Variabel Employee Empowerment dioperasionalkan dengan menggunakan 6 instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4. 7
TCR Pernyataan Variabel Efektivitas (X2)

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
X2.P1	0	3	2	16	11	0	6	6	64	55	32	131	81,875	Baik
X2.P2	0	3	1	17	11	0	6	3	68	55	32	132	82,5	Baik
X2.P3	1	1	3	17	10	1	2	9	68	50	32	130	81,25	Baik
X2.P4	0	2	3	17	10	0	4	9	68	50	32	131	81,875	Baik
X2.P5	1	1	6	17	7	1	2	18	68	35	32	124	77,5	Cukup Baik
X2.P6	0	2	4	14	12	0	4	12	56	60	32	132	82,5	Baik
													82,1875	Baik

Sumber : Data diolah Tahun (2025)

Menurut analisis pada tabel 4.7 diatas memperlihatkan apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrumen penelitian X2.P2 dengan TCR 82,5% dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument penelitian X2.P5 dengan TCR 77,5% dengan kriteria cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pernyataan variabel Employee Empowerment pada kuesioner tersebut adalah baik.

4.3.4 Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Dalam penelitian ini, Variabel Kompensasi dioperasionalkan dengan menggunakan 8 instrumen pernyataan, instrumen pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4. 8
TCR Pernyataan Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Kode	T					T x SL					N	Total	TCR	Kriteria TCR
	STS	TS	KS	S	SS	1	2	3	4	5			%	
Z.P1	1	1	1	14	15	1	2	3	56	75	32	137	85,625	Baik
Z.P2	1	1	5	15	10	1	2	15	60	50	32	128	80	Baik
Z.P3	1	1	4	15	11	1	2	12	60	55	32	130	81,25	Baik
Z.P4	1	1	4	15	11	1	2	12	60	55	32	130	81,25	Baik
Z.P5	1	2	1	18	10	1	4	3	72	50	32	130	81,25	Baik
Z.P6	1	1	2	15	13	1	2	6	60	65	32	134	83,75	Baik
Z.P7	1	1	2	13	15	1	2	6	52	75	32	136	85	Baik
Z.P8	2	0	2	16	12	2	0	6	64	60	32	132	82,5	Baik
													82,03125	Baik

Sumber : Data diolah Tahun (2025)

Menurut analisis pada tabel 4.8 diatas memperlihatkan apabila tingkat capaian responden yang paling tinggi terdapat pada kode instrumen penelitian X2.P1 dengan TCR 85,625% dan kriteria baik. Sedangkan yang terendah terdapat pada kode instrument penelitian X2.P2 dengan TCR 80% dengan kriteria cukup baik. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa tanggapan para responden atas pernyataan variabel Employee Empowerment pada kuesioner tersebut adalah baik

4.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini akan menggunakan alat analisis berupa analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan program PLS. PLS merupakan pendekatan berbasis komponen untuk pengujian model persamaan structural atau biasa disebut SEM.

4.4.1 Menilai Outer Model atau Measurement Model

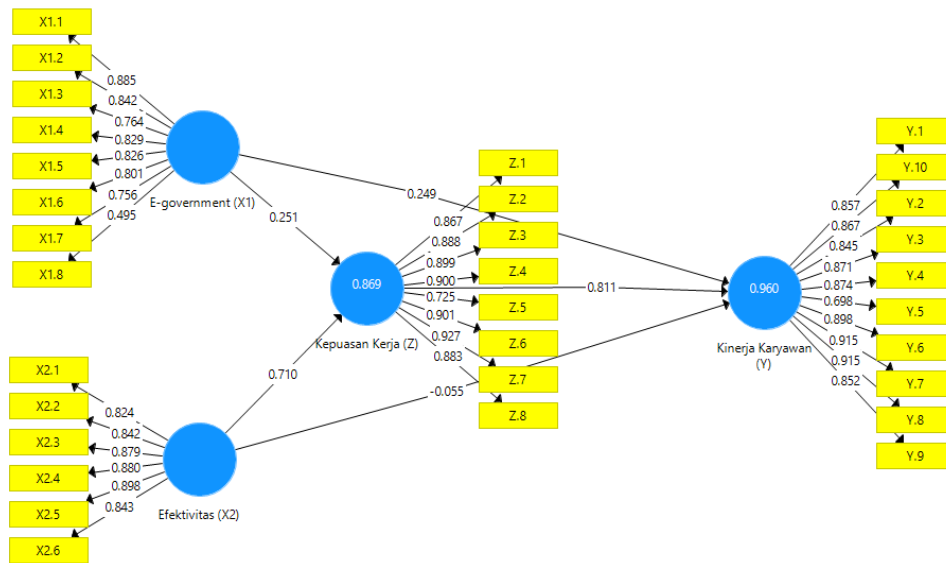
Dalam tahap pengembangan korelasi 0,50 sampai 0,60 dianggap masih memadai atau cukup atau masih dapat diterima. Dalam penelitian ini akan menggunakan Batasan nilai-nilai Convergent Validity di atas 0.7.

4.4.1.1 Analisis Outer Model

Penelitian pada outer model berfungsi untuk menilai korelasi antara Score Item atau indicator dengan skor konstruksya yang menunjukkan Tingkat kevalidan suatu item pernyataan. Pada pengujian Outer Model dilakukan dengan berdasarkan hasil uji coba berupa angket yang telah dilakukan dengan mencakup semua variabel penelitian. Ada tiga kriteria dalam menilai outer model yaitu Convergent Validity, Discriminant Validity, dan Composite Reliability. Dalam tahap mengembangkan korelasi 0,50 sampai 0,60 dianggap masih memadai atau masih dapat diterima. Dalam hal penelitian Batasan nilai-nilai pada Convergent Validity di atas 0,7.

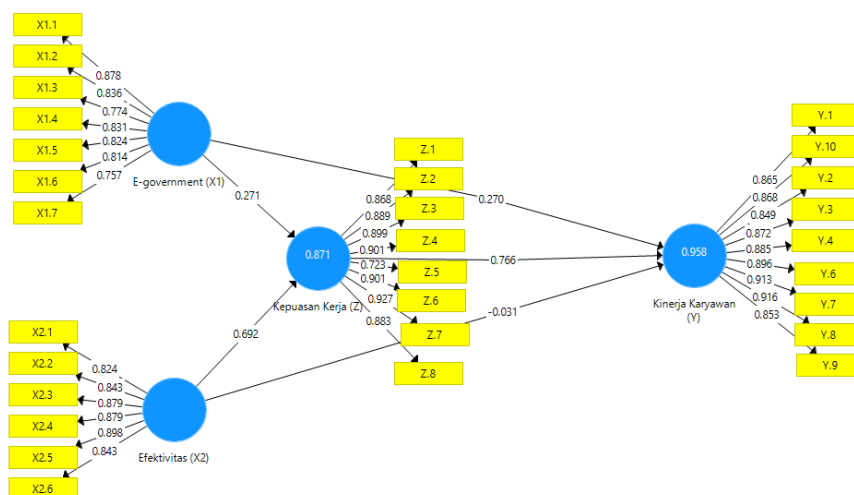
4.4.1.2 Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)

Berdasarkan hasil pengujian Outer model dengan menggunakan SmartPls 3 diperoleh nilai korelasi antara item pernyataan variabel penelitian sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Hasil Outer Loading Sebelum Eliminasi

Pada gambar 4.2 terdapat satu nilai pernyataan yang dibawah 0,7, sehingga semua pernyataan yang tidak valid atau dibawah 0,7 dieliminasi. Dimana no pernyataan yang di eliminasi adalah X1.8 dan Y.5.



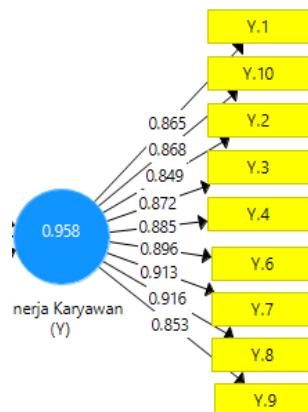
Gambar 4. 3 Hasil Outer Loading Setelah Eliminasi

4.4.1.3 Uji Validitas

1. Validitas Konvergen (Convergent Validity)

a. Pengujian Outer Model dengan Convergent Validity Untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Pada penelitian ini Kinerja Karyawan dijelaskan oleh 10 pernyataan, Dimana setiap item pernyataan dengan Kinerja Karyawan. Pengujian Outer loading bertujuan untuk melihat adanya korelasi antara semua item atau indicator yang berkaitan dengan variabel. Suatu item pernyataan dikatakan valid apabila memiliki nilai Convergent Validity diatas 0,7. Berikut lampiran hasil yang menunjukkan nilai dari Y yang diolah menggunakan SmartPLS.



Gambar 4. 4 Outer Loading Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil uji Outer Loading data dengan menggunakan Samart PLS, dihasilkan nilai korelasi antara item pernyataan dengan variabel laten yaitu variabel Kinerja Karyawan sebagaimana terlihat pada gambar di atas. Secara umum dapat

ditemukan bahwa nilai Convergent Validity yang layak atau valid, Dimana masing-masing item pernyataan yang diajukan memiliki nilai yang berada diatas 0,7.

Berdasarkan nilai Outer Loading masing-masing item pernyataan pada variabel Kinerja Karyawan pada tabel 4.9

Tabel 4. 9
Hasil Outer Loading Variabel Kinerja Karyawan (Y)

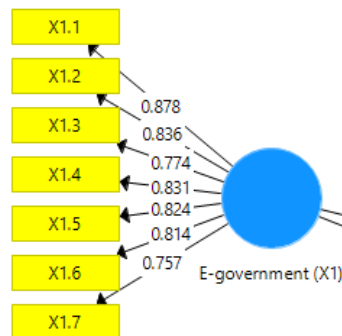
Variabel	Item	Outer Loadings	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0.865	Valid
	Y.2	0.849	Valid
	Y.3	0.872	Valid
	Y.4	0.885	Valid
	Y.6	0.896	Valid
	Y.7	0.913	Valid
	Y.8	0.916	Valid
	Y.9	0.853	Valid
	Y.10	0.868	Valid

Sumber: Hasil Olahan SmartPLS (2025)

Dari tabel diatas, terlihat bahwa semua item pernyataan variabel Kinerja Karyawan telah memiliki nilai *Convergent Validity*, diatas nilai 0,7, dapat disimpulkan seluruh item yang ada sudah memiliki validitas yang baik atau terukur untuk memiliki validitas yang sangat baik atau terukur dalam mewakili variabel produktivitas kerja dalam penilaian hipotesisnya.

b. Penilaian Outer Loading dengan Convergent Validity untuk Variabel E-Government (X1)

Berdasarkan pengujian outer model pada Algoritma PLS didapatkan hasil pengujian Convergent Validity sebagai berikut:



Gambar 4. 5 Outer Loading E-Government (X1)

Berdasarkan hasil pengujian *Outer Loading* yang dilakukan di SmartPLS, dihasilkan nilai korelasi antara item pernyataan dengan variabel laten dimana Variabel E-government terlihat pada gambar diatas memiliki nilai *Convergent Validity* yang layak atau valid, dimana masing-masing item pernyataan yang ada telah memiliki nilai yang berada di atas 0,7.

Berikut nilai *Outer Loadings* masing-masing item pernyataan untuk variabel E-government (X1) pada tabel 4.10 :

Tabel 4. 10

Hasil Outer Loading Variabel E-government (X1)

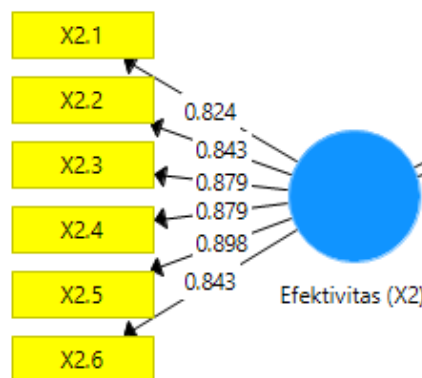
Variabel	Item	Outer Loadings	Keterangan
E-government (X1)	X1.1	0.878	Valid
	X1.2	0.836	Valid
	X1.3	0.774	Valid
	X1.4	0.831	Valid
	X1.5	0.824	Valid
	X1.6	0.814	Valid
	X1.7	0.757	Valid

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan variabel E-government telah memiliki nilai *Convergent Validity* di atas 0,7. Dan dapat dikatakan bahwa seluruh item telah memiliki validitas yang sangat baik atau terukur untuk mewakili variabel E-government dalam penilaian hipotesis.

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan variabel tingkat pendidikan karyawan telah memiliki nilai *Convergent Validity* di atas 0,7. Dan dapat dikatakan bahwa seluruh item telah memiliki validitas yang sangat baik atau terukur untuk mewakili variabel E-government dalam penilaian hipotesis.

c. Penilaian Outer Loading dengan Convergent Validity untuk Variabel Efektivitas (X2)

Berdasarkan pengujian outer model pada Algoritma PLS didapatkan hasil pengujian Convergent Validity sebagai berikut:



Gambar 4. 6 Outer Loading Efektivitas (X2)

Berdasarkan hasil pengujian *Outer Loading* yang dilakukan di SmartPLS, dihasilkan nilai korelasi antara item pernyataan dengan variabel laten dimana Variabel E-government terlihat pada gambar diatas memiliki nilai *Convergent Validity* yang layak atau valid, dimana masing-masing item pernyataan yang ada telah memiliki nilai yang berada di atas 0,7.

Berikut nilai *Outer Loadings* masing-masing item pernyataan untuk variabel E-government (X1) pada tabel 4.11 :

Tabel 4. 11
Hasil Outer Loading Variabel Efektivitas (X2)

Variabel	Item	Outer Loadings	Keterangan
Efektivitas (X2)	X2.1	0.824	Valid
	X2.2	0.843	Valid
	X2.3	0.879	Valid
	X2.4	0.879	Valid
	X2.5	0.898	Valid
	X2.6	0.843	Valid

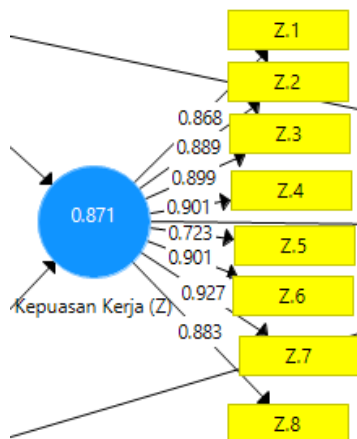
Sumber: Hasil Olahan SmartPLS (2025)

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan variabel Efektivitas telah memiliki nilai *Convergent Validity* di atas 0,7. Dan dapat dikatakan bahwa seluruh item telah memiliki validitas yang sangat baik atau terukur untuk mewakili variabel Efektivitas dalam penilaian hipotesis.

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan variabel tingkat pendidikan karyawan telah memiliki nilai *Convergent Validity* di atas 0,7. Dan dapat dikatakan bahwa seluruh item telah memiliki validitas yang sangat baik atau terukur untuk mewakili variabel Efektivitas dalam penilaian hipotesis.

d. Penilaian Outer Loading dengan Convergent Validity untuk Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Berdasarkan pengujian outer model pada Algoritma PLS didapatkan hasil pengujian Convergent Validity sebagai berikut:



Gambar 4. 7 Outer loading Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil pengujian *Outer Loading* yang dilakukan di SmartPLS, dihasilkan nilai korelasi antara item pernyataan dengan variabel laten dimana Variabel E-government terlihat pada gambar diatas memiliki nilai *Convergent Validity* yang layak atau valid, dimana masing-masing item pernyataan yang ada telah memiliki nilai yang berada di atas 0,7.

Berikut nilai *Outer Loadings* masing-masing item pernyataan untuk variabel E-government (X1) pada tabel 4.12 :

Tabel 4. 12

Hasil Outer Loading Variabel Kepuasan Kerja (Z)

Variabel	Item	Outer Loadings	Keterangan
Kepuasan Kerja (Z)	Z.1	0.868	Valid
	Z.2	0.889	Valid
	Z.3	0.899	Valid
	Z.4	0.901	Valid
	Z.5	0.723	Valid
	Z.6	0.901	Valid
	Z.7	0.927	Valid
	Z.8	0.883	Valid

Sumber: Hasil Olahan SmartPLS (2025)

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan variabel Efektivitas telah memiliki nilai *Convergent Validity* di atas 0,7. Dan dapat dikatakan bahwa seluruh item telah memiliki validitas yang sangat baik atau terukur untuk mewakili variabel Efektivitas dalam penilaian hipotesis.

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan variabel tingkat pendidikan karyawan telah memiliki nilai *Convergent Validity* di atas 0,7. Dan dapat dikatakan bahwa seluruh item telah memiliki validitas yang sangat baik atau terukur untuk mewakili variabel Efektivitas dalam penilaian hipotesis.

2. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Discriminant validity dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing konstruk atau variabel laten berbeda dengan konstruk variabel lainnya. Model mempunyai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Konstruk dikatakan memiliki validitas jika mencapai standar penilaian, dalam penelitian ini menggunakan $> 0,5$. Berikut nilai AVE untuk seluruh konstruk (variabel) hasil uji menggunakan smartPLS 3.0.

Tabel 4. 13
Nilai AVE

Variabel	AVE
E-government (X1)	0,668
Efektivitas (X2)	0,742
Kinerja Karyawan (Y)	0,774
Kepuasan Kerja (Z)	0,767

Berdasarkan tabel 4.13 Diatas, diketahui bahwa nilai AVE variabel E-government, Efektivitas, Kinerja Karyawan dan Kepuasan Kerja sudah menunjukkan $>0,5$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

4.4.1.4 Uji Reliabilitas

Setelah diketahui Tingkat validitas data, maka Langkah berikutnya adalah mengetahui Tingkat keandalan data atau Tingkat reliabel dari masing-masing konstruk atau variabel. Penelaian ini dengan melihat nilai composite reliability dan Cronbach alpha. Nilai suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,7$. Hasil uji reliabilitas disajikan pada table dibawah ini.

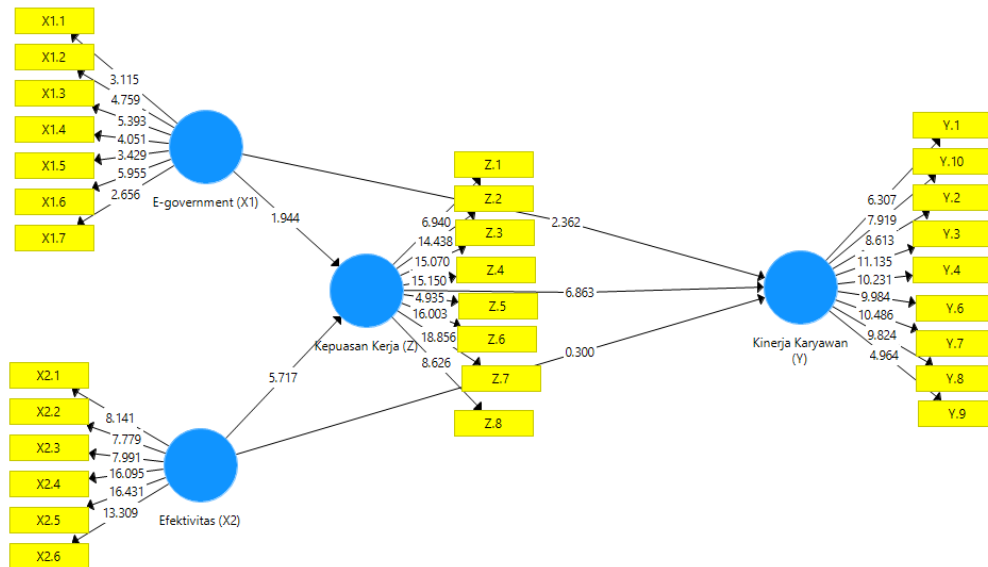
Tabel 4. 14
Uji Reliabilitas

Konstruk (Variabel)	<i>Cronbachs Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
E-government (X1)	0,917	0,934	<i>Reliabel</i>
Efektivitas (X2)	0,930	0,945	<i>Reliabel</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0,963	0,969	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Kerja (Z)	0,956	0,963	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan table 4.14 Diatas telah ditemukan nilai Cronbach alpha > 0,7 artinya bahwa tingkat kehandalan data telah baik atau handal. Kemudian nilai composite reliability masing-masing konstruk > 0,7 demikian juga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehandalan data baik atau reliabel.

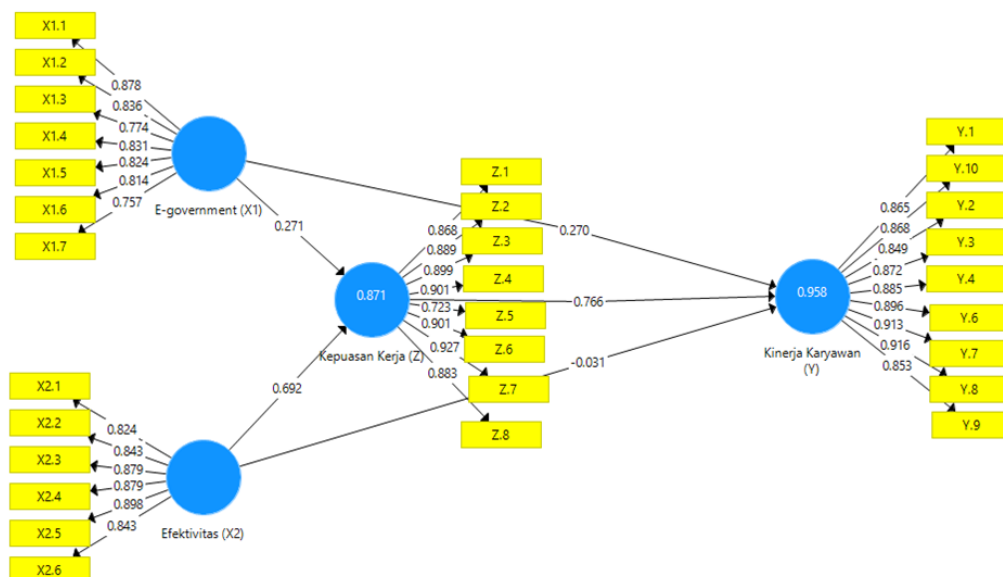
4.5 Pengujian Inner Model (Model Struktural)

Proses pengujian selanjutnya adalah pengujian inner model atau model structural yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar kostruk sebagaimana yang telah dihipotesiskan. Model structural dievaluasi dengan memperhatikan nilai R-Square, untuk konstruk endogen dari pengaruh yang diterimanya dari konstruk eksogen. Berikut model structural hasil uji dengan menggunakan smartPLS:



Gambar 4. 8 Hasil Pengujian Inner Model

Berikutnya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya penilaian inner model akan dievaluasi melalui nilai R-Square, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut estimasi R-Square:



Gambar 4. 9 Hasil Pengujian R-Square

Tabel 4. 15
Hasil Pengujian R-Square

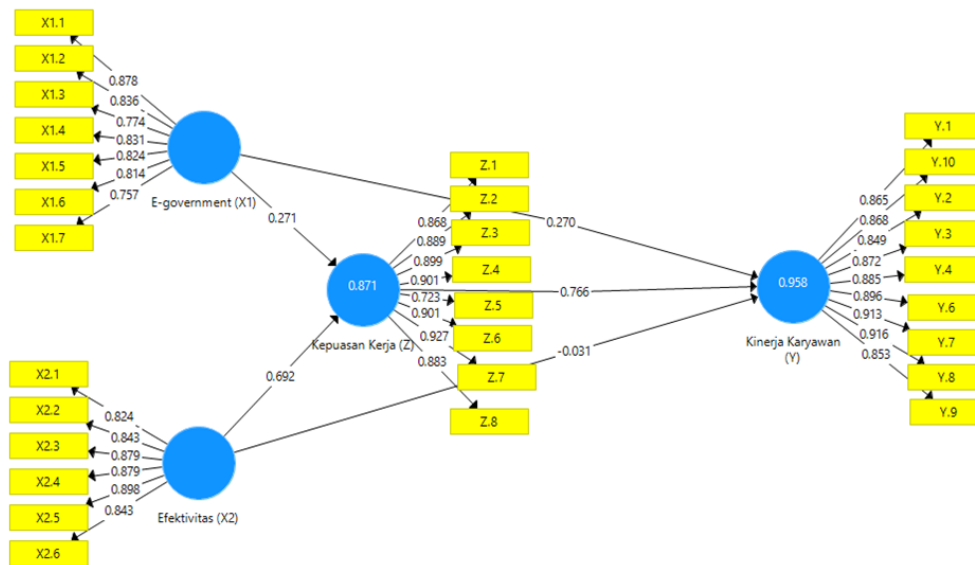
Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0,958	0,953
Kepuasan Kerja (Z)	0,871	0,862

Sumber : Hasil Uji Inner Model

Berdasarkan tabel diatas, terlihat nilai R-Square konstruk Kinerja Karyawan sebesar 0,958 atau sebesar 95,8% yang menggambarkan besarnya pengaruh yang diterimanya oleh konstruk Kinerja Karyawan dari konstruk E-government, Efektivitas dan Kepuasan Kerja. Sementara nilai R-Square untuk konstruk kepuasan kerja sebesar 0,871 atau sebesar 87,1% menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh konstruk E-government dan Efektivitas dalam menjelaskan atau mempengaruhi Kepuasan kerja.

4.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu pengaruh konstruk laten eksogen tertentu dengan konstruk laten endogen tertentu baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui variabel intervening. Pengujian hipotesis pada penelitian ini, dapat dinilai dari besarnya nilai t-statistik atau t-hitung dibandingkan dengan t-tabel 1,96 pada alpha 0,05. Jika t-statistik/t-hitung < table 1,96 pada alpha 0,05, maka Ho ditolak dan jika t-statistik/t-hitung > t-tabel 1,96 pada alpha 0,05, maka Ha diterima. Berikut hasil output SmartPLS yang menggambarkan output estimasi untuk pengujian model structural.



Gambar 4. 10 Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4. 16
Nilai Path Coefficients

Hubungan Langsung	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standart Deviation (STDEV)	T- Statistic	P-Values
<i>E-government</i> => Kepuasan Kerja	0,271	0,264	0,143	1,897	0,058
<i>Efektivitas</i> => Kepuasan Kerja	0,692	0,698	0,126	5,513	0,000
<i>E-government</i> => Kinerja Karyawan	0,270	0,248	0,111	2,440	0,015
<i>Efektivitas</i> => Kinerja Karyawan	-0,031	-0,015	0,098	0,317	0,751
Kepuasan Kerja => Kinerja Karyawan	0,766	0,769	0,111	6,915	0,000

Berdasarkan hasil pengujian SmartPLS pada table diatas terlihat hasil pengujian hipotesis penelitian dimulai dari hipotesis pertama sampai dengan hipotesis kelima yang merupakan pengaruh langsung variabel E-government dan Efektivitas terhadap Kepuasan Kerja dan pengaruh Variabel E-government, Efektivitas dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Berikut pembahasan masing-masing hipotesis:

1.Pengaruh E-Government Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan table 4.16 Dapat dilihat nilai orginal sampel pada hubungan E-government terhadap Kepuasan Kerja yaitu 0.271 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara E-government terhadap Kepuasan Kerja adalah negatif. Dimana nilai P-Value 0.058 besar dari alpha 5% yaitu $0,058 > 0,05$ yang menunjukkan tidak pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 1,897 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak. Maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik < t-tabel atau $1,897 < 1,96$ oleh karena itu H_0 diterima dan H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa E-government berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto.

2.Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan table 4.16 Dapat dilihat nilai orginal sampel pada hubungan Efektivitas terhadap Kepuasan Kerja yaitu 0.692 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Efektivitas terhadap Kepuasan Kerja adalah Positif. Dimana nilai P-Value kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 5,513 untuk mengetahui apakah

hipotesis ini diterima atau ditolak. Maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik $< t\text{-tabel}$ atau $5,513 > 1,96$ oleh karena itu H_0 ditolak dan H_2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto.

3.Pengaruh E-government Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan table 4.16 Dapat dilihat nilai original sampel pada hubungan E-government terhadap Kinerja Karyawan yaitu 0,270 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara E-government terhadap Kinerja Karyawan adalah Positif. Dimana nilai P-Value kecil dari alpha 5% yaitu $0,015 < 0,05$ yang menunjukkan pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 2,440 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak. Maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik $< t\text{-tabel}$ atau $2,440 > 1,96$ oleh karena itu H_0 ditolak dan H_3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa E-government berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto.

4.Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan table 4.16 Dapat dilihat nilai original sampel pada hubungan Efektivitas terhadap Kinerja Karyawan yaitu -0,031 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Efektivitas terhadap Kinerja Karyawan adalah negatif. Dimana nilai P-Value 0.751 besar dari alpha 5% yaitu $0,751 > 0,05$ yang menunjukkan tidak pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 0.317 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak. Maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik $< t\text{-tabel}$ atau $0,317 < 1,96$ oleh karena

itu H_0 diterima dan H_4 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas berpengaruh Negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan table 4.16 Dapat dilihat nilai original sampel pada hubungan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan yaitu 0.766 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah Positif. Dimana nilai P-Value kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan pengaruh signifikan dan dengan nilai t-statistik sebesar 6,915 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak. Maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik $< t$ -tabel atau $6,915 > 1,96$ oleh karena itu H_0 ditolak dan H_5 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto.

Selanjutnya untuk melihat hubungan atau kualitas dari masing-masing konstruk yang membentuk hipotesis 6,7. Berikut ditampilkan Path Analysis untuk ilustrasi nilai pengaruh dan pengaruh tidak langsung dalam membantu dan memahami pengaruh E-government dan Efektivitas terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Kantor Samsat Kota Sawahlunto.

Tabel 4. 17
Result For Path Analysis

Hubungan Tidak Langsung	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standart Deviation (STDEV)</i>	<i>T- Statistic</i>	<i>P- Values</i>
E-government => Kepuasan Kerja => Kinerja Karyawan	0.208	0,198	0,118	1,754	0,080
<i>Efektivitas =></i> Kepuasan Kerja => Kinerja Karyawan	0,530	0,535	0,106	5,008	0,000

Sumber: Hasil Inner Model

Berdasarkan hasil pengujian SmartPLS pada table 4.17 Terlihat hasil pengujian hipotesis path analisys penelitian dimulai dari hipotesis 6,7 yang merupakan pengaruh langsung konstruk E-government terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan pengaruh Efektivitas terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Berikut hasil pengujian dan pembahasan masing-masing hipotesis:

6.Pengaruh E-government terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat nilai original sampel pada Pengaruh E-government terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja yaitu 0,208 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara E-government terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja adalah positif. Dimana nilai P-Value 0,080 besar dari alpha 5% yaitu $0,080 > 0,05$ yang menunjukkan terdapat pengaruh tidak signifikan dan dengan nilai t- statistik sebesar 1,754 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan

t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik < t-tabel atau $1,754 < 1,96$ oleh karena itu H_0 diterima dan H_6 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa E-government berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Kota Sawahlunto.

7. Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat nilai original sampel pada Pengaruh Efektivitas terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja yaitu 0,530 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Efektivitas terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja adalah negatif. Dimana nilai P-Value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat pengaruh signifikan dan dengan nilai t- statistik sebesar 5,008 untuk mengetahui apakah hipotesis ini diterima atau ditolak, maka perbandingan antara nilai t-statistik dengan t-tabel 1,96. Dimana nilai t-statistik > t-tabel atau $5,008 > 1,96$ oleh karena itu H_0 ditolak dan H_7 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kompensasi pada Kantor Samsat Kota Sawahlunto.

4.7 Pembahasan Dan Hasil Penelitian

1. Pengaruh E-Government Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis statistic terdapat E-government berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto. Penerapan E-government belum memberikan dampak yang nyata dalam meningkatkan Tingkat Kepuasan Kerja karyawan. Meskipun E-government bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam layanan

administrasi, implementasinya mungkin belum optimal atau menghadapi berbagai kendala teknis, seperti infrastruktur teknologi yang belum memadai atau kurangnya pelatihan bagi karyawan dalam penggunaan system digital, dampaknya terhadap Kepuasan Kerja dapat terasa terbatas atau tidak signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh **(Mufin, Malawat, and Hernany 2024)** menunjukan bahwa E-government berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

2. Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis statistic terdapat Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif proses kerja yang dilakukan dalam organisasi, semakin tinggi pula Tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Peningkatan efektivitas dalam organisasi tidak hanya berdampak pada produktivitas, tetapi juga berkontribusi secara langsung terhadap kesejahteraan psikologi karyawan melalui tingkat kepuasan kerja yang lebih baik. Dengan demikian, Efektivitas bukan hanya memberikan keuntungan bagi karyawan, tetapi juga membawa manfaat besar bagi instansi atau signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh **(Pratama and Pranoto 2022)** menunjukan bahwa Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

3. Pengaruh E-government Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan analisis statistic terdapat E-government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto. E-

government yang efektif memungkinkan adanya proses kerja yang lebih efisien dan transparan melalui digitalisasi layanan serta system kerja berbasis teknologi informasi secara cepat, mengurangi tumpeng tindh pekerjaan, serta mempercepat proses pengambilan keputusan. E-government dapat menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi dan karyawan. Dengan demikian, E-government bukan hanya memberikan keuntungan bagi karyawan, tetapi juga membawa manfaat besar bagi instansi atau signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh **(Rahmawati and Febriana 2022)** menunjukan bahwa E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

4. Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan analisis statistic terdapat Efektivitas berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto. Efektivitas dianggap penting dalam organisasi , peningkatan efektivitas belum tentu secara langsung mampu meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan. Ada factor-faktor lain, seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, ataupun kebijakan manajemen yang tidak mendukung, lebih berperan dalam menentukan kinerja karyawan. dampaknya terhadap Kinerja Karyawan dapat terasa terbatas atau tidak signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh **(Syam 2020)** menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Efektivitas terhadap Kinerja Karyawan.

5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan analisis statistik terdapat Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana karyawan merasa puas dengan berbagai aspek pekerjaannya, termasuk lingkungan kerja, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, kompensasi, serta peluang pengembangan diri. Ketika karyawan merasa puas, mereka cenderung lebih bersemangat dalam menjalankan tugas-tugasnya dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Ketika instansi berupaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan, secara langsung turut meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Paparang, Areros, and Tatimu 2021) menunjukkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan.

6. Pengaruh E-government terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis statistik terdapat E-government berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto. E-government dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, namun pengaruh tersebut tidak cukup kuat ketika dimediasi oleh kepuasan kerja. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa E-government dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih modern dan efisien. Meski e-government memberikan arah positif, efektivitasnya dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja belum optimal. Dibutuhkan dukungan

yang lebih insentif, seperti pelatihan yang berkelanjutan, penyempurnaan sistem, dan pendekatan manajerial yang mampu mengakomodasi kebutuhan karyawan dalam menghadapi transformasi digital. Namun, E-government dapat memberikan dampak positif tetapi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja tidak selalu konsisten atau tidak signifikan.

7. Pengaruh Efektivitas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja

Berdasarkan analisis statistik terdapat Efektivitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto. Efektivitas dalam suatu organisasi merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Kepuasan kerja memainkan peran sebagai mediator penting dalam hubungan antara efektivitas dan kinerja karyawan. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya mereka cenderung memiliki motivasi yang tinggi, lebih loyal, dan lebih terlibat dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, hubungan positif dan signifikan antara efektivitas dan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dapat dipahami bahwa efektivitas mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, yang meningkatkan kepuasan kerja dan pada akhirnya memacu peningkatan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (**Ardisha 2020**) menunjukkan Efektivitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini pada Samsat Kota Sawahlunto, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Mengetahui E-government berpengaruh negatif dan tidak signifikan ($0,058 > 0,05$) terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto.
2. Mengetahui Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto.
3. Mengetahui E-government berpengaruh positif dan signifikan ($0,015 < 0,05$) terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto.
4. Mengetahui Efektivitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan ($0,751 > 0,05$) terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto.
5. Mengetahui Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto.
6. Mengetahui E-government berpengaruh positif dan tidak signifikan ($0,080 > 0,05$) terhadap Kinerja karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Kantor Samsat Sawahlunto.
7. Mengetahui Efektivitas berpengaruh negatif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja pada Samsat Kota Sawahlunto.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Samsat Sawahlunto
 - a. Meningkatkan E-government, dengan cara memberikan pegawai pemberdayaan yaitu seperti menyediakan pelatihan lanjutan yang relevan untuk dapat meningkatkan keterampilan pegawai agar mereka merasa lebih kompeten dan percaya diri dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Sehingga para Pegawai dapat menghasilkan kinerja yang optimal dan sesuai yang diharapkan.
 - b. Meningkatkan Kepuasan Kerja, dengan cara peningkatan gaji, pekerjaan, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dan melibatkan variabel-variabel yang relevan yang berkaitan, dan mampu mengembangkan penelitian ini dengan variabel lain yang belum diteliti penulis. Dengan harapan hasil penelitian yang lebih akurat dan memiliki manfaat yang jauh lebih besar, sehingga kantor Samsat Sawahlunto mampu meningkatkan Kinerja Karyawan pada tahun-tahun berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro Hutagalung, Bob. 2022. “Analisa Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja (Penelitian Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3(1): 201–10. doi:10.38035/jmpis.v3i1.866.
- A. Junaedi Karso, H. Muhlis Madani, Try Gustaf Said. 2024. Buku Ajar E-Government. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Ambia, N. 2020. “Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan.” *Publik Reform*: 1–8. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/339%0Ahttp://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/viewFile/339/332>.
- Ardisha, Thirza. 2020. “Peran Efektivitas Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Pontianak.” *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)* 8(3): 202–22. doi:10.26418/ejme.v8i3.43640.
- As-syafi, Jurnal Universitas Islam. 2020. “Kinerja Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.” : 16–33.
- Asri, Dhita Hafizha, and Moderin Moderin. 2024. “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Umkm Kota Batam.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8(1): 1293–1310. doi:10.31955/mea.v8i1.3847.
- Astuti, Indri, Ria Mardiana Yusuf, Mursalim Nohong, Fauziah Umar, and Sabbar Dahham Sabbar. 2024. “Analysis of E-Government Implementation and Factors Affecting Employee Performance: Case Study in Tangerang City Government.” *Journal of Infrastructure, Policy and Development* 8(10). doi:10.24294/jipd.v8i10.7774.
- BADARUDDIN, Badaruddin, and Rahmad HIDAYAT. 2020. “Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Tirta Mountala Aceh Besar.” *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* 6(1): 12–22. doi:10.35870/jemsi.v6i1.334.
- Damayanti, Riski, Agustina Hanafi, and Afriyadi Cahyadi. 2018. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis Rs Islam Siti Khadijah Palembang) Riski Damayanti 1 , Agustina Hanafi 2 , & Afriyadi Cahyadi 3.” *l Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan Tahun* (2): 75–86.
- Destriana, w.h., Sugandi, Y.S., & Saputra, G.W. 2023. “Pengaruh Implementasi

Kebijakan E-Government Dan Tata Kelola Pemerintah Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.” *Administration and Education Management* 6: 303–13.

- Dewi, I Dewa Made Endiana, and I Putu Edy Arizona. 2019. “Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Leverage Dan Rasio Profitabilitas Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(November): 1689–99.
- Dr. Muslich Erma Widiana. 2020. *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Dr. Mahmuda Enny Widya Ningrum. 2019. *Kinerja Pada Perusahaan Multinasional*. Surabaya: CV. Revka Prima Media.
- Elisa, Anggie Widya. 2021. “Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Perentjana Djaja Kalimantan Selatan.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 7(1): 31–40.
- Erawati, Irma, Muhammad Darwis, and Muh Nasrullah. 2017. “Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.” *Jurnal Office* 3(1): 13. doi:10.26858/jo.v3i1.3450.
- Fajri, Chotamul, Adinda Amelya, and Suworo Suworo. 2022. “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad.” *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5(1): 369–73. doi:10.54371/jiip.v5i1.425.
- Frinaldi, Aldri, Boni Saputra, Muhamad Ali Embi, Dedi Kusuma Habibie, and Fenni Hashanah. 2023. “Mediation Effect of Job Satisfaction: Work Motivation and e-Government on Service Quality in the Government of Aceh Singkil, Indonesia.” *Journal of Public and Nonprofit Affairs* 9(3): 317–37. doi:10.20899/jpna.9.3.317-337.
- Gemini, Pra. 2021. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulselbar Kantor Pusat Makassar.” *Jurnal Online Manajemen ELPEI* 1(1): 46–58. doi:10.58191/jomel.v1i1.16.
- Hermingsih, Anik, and Desti Purwanti. 2020. “Pengaruh Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi.” *Jurnal Dimensi* 9(3): 574–97. doi:10.33373/dms.v9i3.2734.
- Herry Krisnandi. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta Selatan: LPU-UNAS
- Hidayat, Akbar. 2021. “Pengaruh Motivasi, Komunikasi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Samudera Indonesia Tbk.” *E-Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 6(1): 253981.
- Hidayat, Andi, Solihin Mattalatta, Amar Sani, and Muhammad Nurhadi. 2020. “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada Dinas Sosial Kota Makassar.” *Jurnal Mirai Managemnt* 6(1): 2597–4084.

- Idris, Muhammad, and Deddy Rahwandi Rahim. 2022. "Pengaruh E-Government, Kompetensi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare." *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* 3(6): 1048–59. <https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/3309><https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/download/3309/1615>.
- Iv, Nusantara, and Kebun Tobasari. 2019. "Pengaruh Kedisiplinan Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iv Kebun Tobasari." 3(1).
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto. 2021. "Artikel Statistik Yang Benar." *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)* (18210047): 1–12.
- Jemi. 2019. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Di Kota Palu." (1): 1013–17.
- Kumalasari, Prafitri, and Sugito Efendi. 2022. "Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok." *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* 4(7): 2719–32.
- Kurniasih, D, P I Setyoko, and A S Saputra. 2022. "The Influence of Digital Electronic Performance, Competence and Motivation on Government Organization Employees Performance During the Digital Era." *Journal of Industrial Engineering & ...* 3(5): 86–99. <https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/403><https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/download/403/301>.
- Mufin, Muhammad Taufik, Sitna Hajar Malawat, and Devia Hetty Hernany. 2024. "Pengaruh Dimensi E-Government Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu." 07(01): 6145–49.
- Muhammad Basri, and Rosfiah Aarsal. 2022. "Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari." *Journal Publicuho* 5(4): 1127–38. doi:10.35817/publicuho.v5i4.52.
- Mulia Ningrum, Tjut Ayu Desi, Said Musnadi, and Sofyan. 2023. "The Effect of E-Government and Bureaucratic Reform on Employee Performance and Its Impact on the Performance of the Samsat Aceh Office." *International Journal of Business Management and Economic Review* 06(03): 134–46. doi:10.35409/ijbmer.2023.3491.
- Nur Cahyo, Winda. 2020. "Journal of Industrial Engineering & Management Research." *Journal of Industrial Engineering Management* 6(2): 218–24. <https://jurnal.teknologiindustriumi.ac.id/index.php/JIEM/article/view/571>.
- Paparang, N C P, W A Areros, and V Tatimu. 2021. "Pengaruh Kepuasan Kerja

- Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia Di Manado.” *Productivity* 2(2): 119–23.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/33793>.
- Prasetyo, Endiet Jaloe, Sri Langgeng Ratnasari, and Lukmanul Hakim. 2020. “Analisis Gaya Kepemimpinan, Komitmen Organisasional, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.” *Jurnal Dimensi* 9(2): 186–201. doi:10.33373/dms.v9i2.2531.
- Pratama, Elang Mulya, and Henry Susanto Pranoto. 2022. “Hubungan Efektivitas Kerja Dan Individual Performance Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Di Perusahaan Asba Mina.” *Performa* 7(3): 267–78. doi:10.37715/jp.v7i3.2043.
- Putri, Evila Yolanda, Amelia Putri, Aldilla Rahma Rahma, and Fakhri Mujahid Maolani. 2022. “Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan.” *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen* 12(2): 343–56. doi:10.37932/j.e.v12i2.618.
- Rahman, Hendri, Iskandarsyah, T. Meldi Kesuma, Pedro J. Ramos-Villagrasa, Juan R. Barrada, Elena Fernández-Del-Río, Linda Koopmans, et al. 2023. “The Effect of E-Government Utilization of Employee Performance and Its Impact on Work Effectiveness of Kemenkumham Aceh.” *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 35(3): 72–83. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101865>.
- Rahmawati, Rahmawati, and Dwinur Febriana. 2022. “Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan.” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 3: 269–74. doi:10.24036/jmiap.v3i4.344.
- Richter, Luiz Egon, Augusto Carlos, and De Menezes Beber. Instrumen Pengumpulan Data : 1–20.
- Rodríguez, Velastequí, Maldonado. 2019. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan: 1–23.
- Sanaky, Musrifah Mardiani. 2021. “Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah.” *Jurnal Simetrik* 11(1): 432–39. doi:10.31959/js.v11i1.615.
- Setyawati, M R, N W Rohaeni, and H Woelandari. 2022. “Pengaruh Harga, Promosi Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim Di Kota Bekasi.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8(02): 2159–66.
- Sihaloho, Ronal Donra, and Hotlin Siregar. 2020. “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Super Setia Sagita Medan.” *Jurnal*

Ilmiah Socio Secretum 9(2): 273–81.

- Sofyandi, Herman. 2008. “Manajemen Sumber Daya Manusia.” : 148.
- Sudarta. 2022. Pengaruh E-Government Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Mangaran Kabupaten Situbondo 16(1): 1–23.
- Sutra, Made Ayu Ariantini, and Dewa Ketut Gede Prabawa. 2020. “Pengaruh Efektivitas, Pemanfaatan Dan Kesesuaian Tugas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Desa Panjer.” *TIERS Information Technology Journal* 1(1): 19–24.
- Syam, Shofiana. 2020. “Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 4(2): 128–52.
- Tasyah, Amelia, Puji Ayu Lestari, Anada Syofira, Cintania Ade Rahmayani, Rizka Dwi Cahyani, and Novita Tresiana. 2021. “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19.” *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 18(2): 212–24. doi:10.31113/jia.v18i2.808.
- Tundung Subali Patma. 2019. *Pengantar Manajemen*. Malang: Polinema Press.
- Ummah, Masfi Sya’fiatul. 2019. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening
- Veronica, Oleh, Sri Astuti, Andhi Nur Rahmadi, Dinda Sandy, Jurusan Ilmu, Administrasi Publik, Universitas Panca, and Marga Jl Raya Dringu. 2022. “Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih.” *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge* 1(12): 1585–90. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/2154/1570>.
- Zailani, Rinawati, and Andreas Hengki Artanto. 2024. “Pengaruh Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Ekonomi STIEP* 9(1): 16–25. doi:10.54526/jes.v9i1.193.

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA SAMSAT SAWAHLUNTO

Kepada Yth :

Bapak / Ibu Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah Mahasiswa Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

Nama : Aulia Berliana

No.Bp : 21101155310401

Sedang melakukan penelitian untuk penulisan Skripsi dengan judul **“PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT SAWAHLUNTO”**. Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan hal yang sangat berharga, oleh karena itu partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner ini sangat saya hargai. Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan saya jamin kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Padang, Januari 2025

Hormat Saya,

AULIA BERLIANA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah data responden berikut ini secara lengkap. Berikan (√) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kriteria.

1. Jenis Kelamin :	1. Laki-laki	<input type="checkbox"/>
	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
2. Umur :	1. 20-25 Tahun	<input type="checkbox"/>
	2. 26-35 Tahun	<input type="checkbox"/>
	3. 36-45 Tahun	<input type="checkbox"/>
	4. 46-55 Tahun	<input type="checkbox"/>
	5. > 55 Tahun	<input type="checkbox"/>
3. Pendidikan Terakhir :	1. SMA / Sederajat	<input type="checkbox"/>
	2. D3	<input type="checkbox"/>
	3. S1	<input type="checkbox"/>
	4. S2	<input type="checkbox"/>
	5. Lainnya	<input type="checkbox"/>
4. Lama Bekerja :	1. 0 – 3 Tahun	<input type="checkbox"/>
	2. 4 – 6 Tahun	<input type="checkbox"/>
	3. 7 – 10 Tahun	<input type="checkbox"/>
	4. > 11 Tahun	<input type="checkbox"/>

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Bacalah dengan baik setiap pernyataan dan seluruh pilihan jawaban yang diberikan
2. Jawablah seluruh pernyataan sesuai dengan hati Bapak/Ibu/Saudara/i
3. Pilihlah salah satu alternatif jawaban disetiap pernyataan berdasarkan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i, dengan memberikan tanda ceklist (✓) menggunakan instrument pengukuran Skala Likert. Setiap pernyataan terdiri dari 5 pilihan jawaban, yaitu:

Pilihan Jawaban	Nilai	Keterangan
STS	1	Sangat Tidak Setuju
TS	2	Tidak Setuju
KS	3	Kurang Setuju
S	4	Setuju
SS	5	Sangat Setuju

4. Mohon untuk diperiksa kembali semua jawaban dan pastikan bahwa tidak ada pernyataan yang terlewatkan
5. Selamat menjawab dan terima kasih

C. DAFTAR PERNYATAAN

1. Kinerja Karyawan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Indikator: Kualitas Kerja						
1.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang lebih baik dari standar.					
2.	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan teliti dan rapi.					
Indikator: Kuantitas Kerja						
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jumlah standar yang telah ditetapkan.					
4.	Pekerjaan yang Saya hasilkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.					
Indikator: Ketepatan Waktu						
5.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan.					
6.	Saya mampu mengelola waktu kerja secara efisien.					
Indikator: Efektivitas						
7.	Saya menggunakan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) secara efisien dalam melaksanakan pekerjaan.					
8.	Saya selalu memastikan pekerjaan yang saya lakukan memberikan hasil yang optimal bagi instansi.					
Indikator: Komitmen						
9.	Saya merasa bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan saya.					
10.	Saya berusaha untuk memberikan kontribusi maksimal bagi instansi.					

2. E-Government

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Indikator: Efesiensi						
1.	E-government meminimalkan dokumen fisik yang harus diurus.					
2.	Dengan e-government, proses pelayanan publik yang saya tangani menjadi lebih cepat dan efisien.					
Indikator: Reliabilitas						
3.	Saya dapat mengandalkan sistem e-government untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.					
4.	Sistem e-government yang saya gunakan jarang mengalami gangguan teknis.					
Indikator: Kepercayaan						
5.	Saya yakin E-government menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.					
6.	Pemerintah memiliki kemampuan untuk menjaga keamanan layanan e-government					
Indikator: Dukungan Masyarakat						
7.	Sistem e-government mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik.					
8.	Program edukasi dan sosialisasi tentang layanan e-government dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat.					

3. Efektivitas (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Indikator: Standar Waktu Yang Telah Ditentukan (Tepat Waktu)						
1.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.					
2.	Saya mampu mengatur waktu dengan baik untuk menyelesaikan tugas secara efisien.					
Indikator: Hasil Pekerjaan Yang Dicapai (Tepat Sasaran)						
3.	Saya merasa hasil pekerjaan sudah mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan.					
4.	Saya merasa hasil yang diperoleh dari pekerjaan ini sudah sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.					
Indikator: Biaya Yang Dikeluarkan Sesuai Dengan Rencana (Tepat Guna)						
5.	Saya merasa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan anggaran yang telah direncanakan.					
6.	Saya merasa anggaran yang dialokasikan digunakan secara efisien untuk mencapai hasil yang diinginkan.					

4. Kepuasan Kerja (Z)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Indikator: Faktor Psikologis						
1.	Saya merasa pekerjaan saya memberikan tantangan yang sesuai dengan kemampuan saya.					
2.	Saya merasa dihargai atas kontribusi yang saya berikan di tempat kerja.					
Indikator: Faktor Fisik						
3.	Saya merasa lingkungan kerja saya nyaman dan mendukung produktivitas.					
4.	Saya merasa fasilitas yang disediakan misalnya (meja, kursi, komputer) sudah memadai.					
Indikator: Faktor Finansial						
5.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.					
6.	Bonus atau insentif yang saya terima mencerminkan kinerja saya.					
Indikator: Faktor Sosial						
7.	Saya merasa diterima dan dihargai oleh rekan kerja.					
8.	Saya merasa hubungan antar karyawan di tempat kerja sangat baik.					

Lampiran 1. 2 Tabulasi Data

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
1	1	3	3	3
2	1	3	3	3
3	1	2	1	2
4	1	3	2	2
5	1	2	1	1
6	2	1	1	2
7	1	4	3	3
8	2	3	3	3
9	1	4	4	3
10	1	2	3	3
11	1	3	3	3
12	1	1	1	2
13	1	1	1	2
14	2	4	3	3
15	1	3	3	3
16	1	2	3	2
17	1	3	4	3
18	1	2	3	3
19	2	2	3	2
20	1	3	3	3
21	1	4	3	3
22	1	4	3	3
23	2	2	4	2
24	2	2	4	2
25	2	2	3	2
26	2	1	1	1
27	2	4	3	3
28	1	4	1	2
29	1	1	1	1
30	1	3	4	3
31	2	2	1	2
32	1	3	2	3

Tabulasi Kinerja Karyawan (Y)

NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
10	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
11	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5
14	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
15	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
19	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4
20	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5
21	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
23	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
24	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
26	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
27	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
30	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
31	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
32	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5

Tabulasi E-government (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	5	5	4	4	4	4	5	5
2	4	4	4	3	4	4	4	4
3	5	5	4	4	5	5	5	5
4	5	5	4	3	4	5	5	4
5	4	4	4	4	5	5	5	5
6	4	4	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	4	5	5
8	5	5	3	5	5	4	5	4
9	4	4	4	5	4	4	5	3
10	5	5	5	5	5	4	5	5
11	4	5	5	5	5	5	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4
13	5	3	3	5	5	3	5	5
14	5	5	2	5	5	4	5	5
15	5	5	3	3	3	4	5	5
16	5	4	5	4	4	5	4	4
17	4	4	5	5	5	5	5	4
18	5	5	4	5	4	5	5	4
19	4	4	5	5	4	5	4	4
20	5	4	5	5	5	4	5	5
21	4	5	3	5	5	4	4	5
22	5	3	4	3	4	4	5	4
23	5	4	5	5	5	5	5	3
24	5	5	5	5	5	5	4	4
25	5	5	5	5	4	5	4	5
26	1	1	1	1	1	2	2	2
27	5	3	4	5	4	4	5	5
28	5	5	5	5	5	4	5	5
29	1	1	2	2	2	2	2	4
30	4	5	4	4	2	5	2	5
31	4	5	5	5	4	5	5	4
32	5	5	5	5	4	5	4	4

Tabulasi Efektivitas (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	5	5	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	5
3	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	5	4	4
9	5	4	3	4	5	5
10	4	4	4	3	4	4
11	4	5	5	4	4	5
12	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5
17	4	4	5	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	4	5	5
20	4	4	4	4	3	4
21	4	5	4	4	4	4
22	4	4	4	4	3	3
23	4	4	3	4	4	4
24	4	5	5	5	5	5
25	5	5	4	5	4	5
26	2	2	1	2	1	2
27	5	4	4	4	3	5
28	4	4	4	4	4	4
29	2	2	2	2	2	2
30	2	2	4	5	4	5
31	5	4	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	4

Tabulasi Kepuasan Kerja (Z)

No	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8
1	5	5	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	5	5	5	5	3
9	5	5	5	5	4	4	5	4
10	4	4	3	3	4	3	3	4
11	5	4	4	5	4	4	5	5
12	4	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	4	4	4
14	5	5	4	5	4	5	4	4
15	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	4	5	5	5	5
17	4	4	5	4	4	4	4	4
18	5	5	5	4	4	5	5	4
19	4	5	5	4	5	4	4	5
20	5	3	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	1	4	5	4
22	5	4	4	4	4	5	4	4
23	4	4	5	4	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	2	2	2	2	2	1	2	1
27	5	4	4	4	4	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	1	1	1	1	2	2	1	1
30	4	4	4	4	5	5	4	5
31	5	4	4	5	4	5	5	5
32	5	4	5	4	5	5	5	4

Lampiran 1. 3 Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	22	69%
2.	Perempuan	10	32%
	Total	32	100%

Umur

No	Umur	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1	20-25 Tahun	5	15%
2	26-35 Tahun	10	31%
3	36-45 Tahun	11	34%
4	46-55 Tahun	6	18%
5	>55 Tahun	0	0
	Total	32	100%

Pendidikan Terakhir

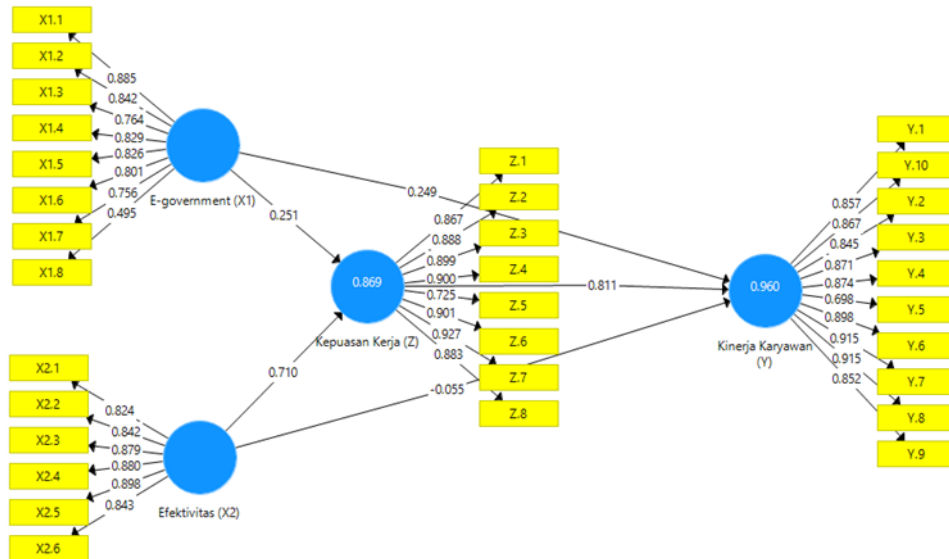
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1.	SMA/ Sederajat	10	31%
2.	D3	1	3%
3.	S1	16	50%
4	S2	5	16%
	Total	32	100%

Lama Bekerja

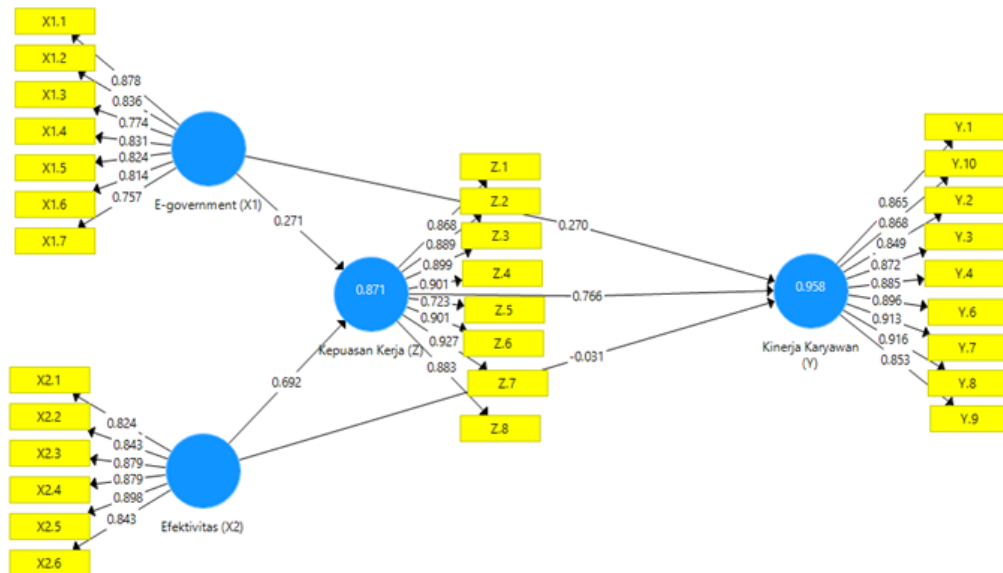
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Responden	Persentase (%)
1.	0-3 Tahun	3	10%
2.	4-6 Tahun	12	38%
3.	7-10 Tahun	17	54%
4	>11 Tahun	0	0
	Total	32	100%

Lampiran 1. 4 Hasil Olat Data

Outer Model



Gambar Outer Sebelum Eliminasi



Gambar Outer Setelah Eliminasi

Nilai Uji Avarage Variabel Extrated (AVE)

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

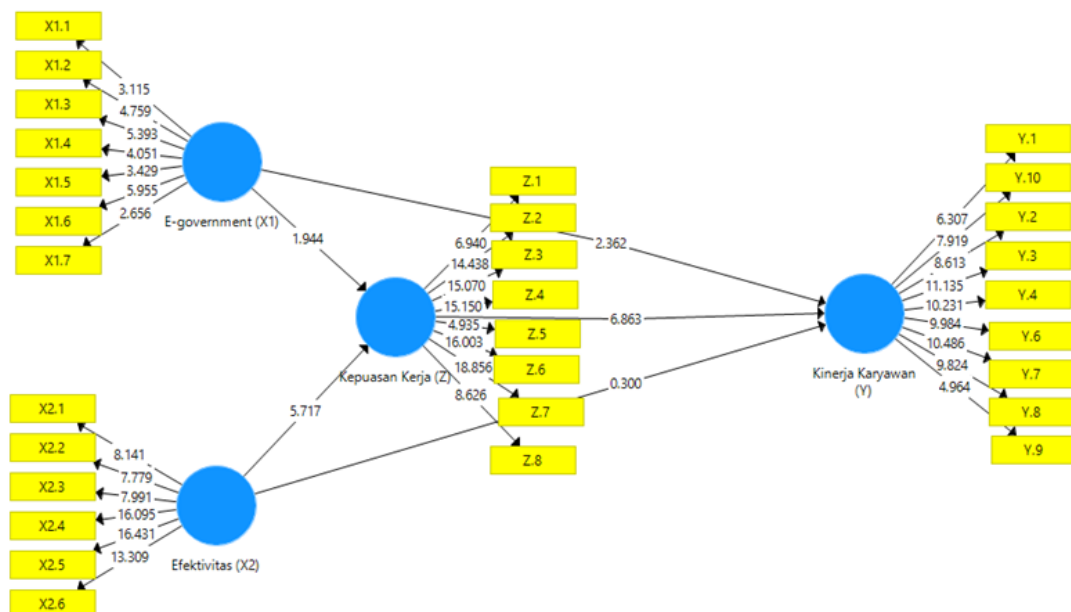
Matriks	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak ...	Salin ke Clipb
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	
E-government (X1)	0.917	0.923	0.934	0.668	
Efektivitas (X2)	0.930	0.933	0.945	0.742	
Kepuasan Kerja (Z)	0.956	0.959	0.963	0.767	
Kinerja Karyawan (Y)	0.963	0.964	0.969	0.774	

Nilai Construct Reliability dan Validity

Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Matriks	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak ...	Salin ke Clipb
	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)	
E-government (X1)	0.917	0.923	0.934	0.668	
Efektivitas (X2)	0.930	0.933	0.945	0.742	
Kepuasan Kerja (Z)	0.956	0.959	0.963	0.767	
Kinerja Karyawan (Y)	0.963	0.964	0.969	0.774	

Sturktur Inner Model



Nilai R-square

R Square

Matriks	R Square	Adjusted R Square
	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Kerja (Z)	0.871	0.862
Kinerja Karyawan (Y)	0.958	0.953

Nilai Path Coefficients

Koefisien Jalur

Mean, STDEV, T-Values, P-Valu...	Keyakinan Interval	Keyakinan Interval Bias-Dikor...	Sampel	Salin ke Clipboard:	Forma
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Devias...	T Statistik ...	P Values
E-government (X1) -> Kepuasan Kerja (Z)	0.271	0.264	0.143	1.897	0.058
E-government (X1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0.270	0.248	0.111	2.440	0.015
Efektivitas (X2) -> Kepuasan Kerja (Z)	0.692	0.698	0.126	5.513	0.000
Efektivitas (X2) -> Kinerja Karyawan (Y)	-0.031	-0.015	0.098	0.317	0.751
Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	0.766	0.769	0.111	6.915	0.000

Nilai Path Analysis

Efek Tidak Langsung Spesifik

Mean, STDEV, T-Values, P-Valu...	Keyakinan Interval	Keyakinan Interval Bias-Dikor...	Sampel	Salin ke Clipboard:	Format Excel	Forma
	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sam...	Standar Devias...	T Statistik (I O/...	P Values	
E-government (X1) -> Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	0.208	0.198	0.118	1.754	0.080	
Efektivitas (X2) -> Kepuasan Kerja (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	0.530	0.535	0.106	5.008	0.000	

Lampiran 1. 5 Dokumentasi



Lampiran 1. 6 Surat Izin Penelitian



Yayasan Perguruan Tinggi Komputer Padang
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK"

Jalan Raya Lubuk Begalung, Padang, Telp. (0751) 776666, 775246, 73000 Faks. 71913. Email: admin@uplyptk.ac.id Homepage: <https://uplyptk.ac.id>

Nomor : 0132/FEB-UPI/I/2025
Lampiran : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Padang, 22 Januari 2025

Kepada Yth Bapak/Ibu :
Kepala KANTOR SAMSAT SAWAHLUNTO
Di
Tempat

Dengan hormat,

Keterkaitan dan kesesuaian antara Ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan lingkungan pendidikan (*link and match*) merupakan salah satu prinsip yang diterapkan di lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang,

Guna mengaplikasikan hal diatas bersama ini datang menghadap Bapak/Ibu Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Putra Indonesia "YPTK" Padang, untuk diperkenankan mendapatkan surat izin / rekomendasi penelitian agar yang bersangkutan dapat melaksanakan kegiatan dimaksud sebagaimana mestinya, data yang didapat hanya dipergunakan untuk penelitian dan tidak akan dipublikasikan untuk kalayak ramai, Untuk itu akan menghadap Bapak/Ibu sbb :

Nama : AULIA BERLIANA
No. BP : 21101155310401
Program Studi : S1-MANAJEMEN
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
Status Sekolah : Terakreditasi SK. No. 10227/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/VIII/2021

Dalam Penyusunan SKRIPSI dengan judul :

**PENGARUH E-GOVERMENT DAN EFEKTIFITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT
SAWAHLUNTO**

Demikianlah Kami sampaikan, atas bantuan dan bimbingan Bapak/Ibuk serta kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Dr. Yulismi, SE, MM
Dekan

Lampiran 1. 7 Kartu Bimbingan Skripsi

Pembimbing 1

	YAYASAN PERGURUAN TINGGI KOMPUTER (YPTK) UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK" (UPI-YPTK) Kantor: Jl. Raya Lubuk Begalung, Padang, Sumatera Barat 20225, Telp: (0751)-776666 - Fax: (0751)-71913 Website: www.upyptk.ac.id - e-mail: upyptk@upi-yptk.ac.id		
FORMULIR PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI			
No. Dokumen FM-01-AKD-20	No. Revisi 01	Hal 1 dari 1	Tanggal Terbit 1 Januari 2021



Nama	: Aulia Berliana
NIM	: 2101155310401
Fakultas	: Ekonomi & Bisnis
Jurusan/Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh E-government dan Efektivitas terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Kerja sebagai Variabel Intervensi pada Sektor Sawahmuntah
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. Zefri Yenni, SE, MM 2. Mardiana Fiti, S.Pd, SE, MM

A. Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi

No.	TGL	TOPIK/BAB	SARAN	PARAF PEMBIMBING
1	1-11-20	Bab I	Memeriksa hasil	
2	21-11-20	Bab I	Perbaiki Bab I	
3	4-12-20	Bab I	acc Bab I (lihatkan hasil)	
4	12-12-20	Bab II	Perbaiki Bab II	
5	2-1-21	Bab II	Pengantar Hipotesis, rumus tidak ada	
6	9-1-21	Bab II	acc Bab II, perbaiki Bab II tugas analisis PL	
7	16-1-21		acc rumus diadula	
8	7-2-21	Bab IV, V	Perbaiki Bab IV & V Perbaiki bab V, rumus Print bersih	
	15-2-21			

CS Dipindai dengan CamScanner

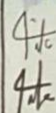
Pembimbing 2

	YAYASAN PERGURUAN TINGGI KOMPUTER (YPTK) UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK" (UPI-YPTK) Kantor: Jl. Raya Lubuk Begalung, Padang, Sumatera Barat 20225, Telp : (0751)-775666 - Fax: (0751)-71913 Website: www.upyptk.ac.id - e-mail: upyptk@upyptk.ac.id		
	FORMULIR PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI		
No. Dokumen FM-01-AKD-20	No. Revisi 01	Hal 1 dari 1	Tanggal Terbit 1 Januari 2021

Nama : Aulia Berliana
 NIM : 2101155310401
 Fakultas : Ekonomi & Bisnis
 Jurusan/Program Studi : Manajemen
 Judul Skripsi : PENGARUH E-GOVERNANCE DAN EFektivitas TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KETUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SAMPAH SAWAH LUKUNG

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Zefri Yenni, SE, MM.
 : 2. Mardhabila Fitri Sopali, SE, MM.

A. Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi

No.	TGL	TOPIK/BAB	SARAN	PARAF PEMBIMBING
1	8/1/2025	Bab 1-3	Perbaiki	
2	31/1/2025	Bab 1-3	Perbaiki Lagi	
3	5/2/2025	Bab 1-3	ACC Perbaiki kuesioner	