

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS
SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI



**ARISTA KAFFAH BIAH
2022110039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2026**

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS
SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih



ARISTA KAFFAH BIAH
2022110039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PRABUMULIH
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS SUGIH WARAS KABUPATEN MUARA ENIM

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih

Oleh:

Arista Kaffah Biah

2022110039

Prabumulih, 12 juni 2026

Pembimbing I

Resi Marina, S. E., M. Si

NUPTK. 3958755656300002

Pembimbing II

Hj. Yelli Aswariningsih, SH., MH.MM

NUPTK. 6036748649230143

Ketua Program Studi Manajemen



H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I

NUPTK. 8352757658130193

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir berupa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim”** telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih pada tanggal 12 Juni 2026.

Prabumulih, 12 Juni 2026

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua:

Resi Marina, S. E., M. Si
NUPTK. 3958755656300002

()

Anggota:

1. Hj. Yelli Aswariningsih, SH., MH. MM
NUPTK. 6036748649230143

()

2. H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I
NUPTK. 8352757658130193

()

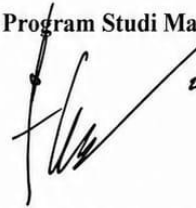
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Desiana, S.E., M.M
NUPTK. 2544740641230233

Ketua Program Studi Manajemen



H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I
NUPTK. 8352757658130193

PERNYATAAN INTEGRITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Arista Kaffah Biah

Nim : 2022110039

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, tugas akhir ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan tidak terdapat karya orang lain, apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas perbuatan tersebut.



Prabumulih, 12 juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Arista
Arista Kaffah Biah

2022110039

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah:6)

“Tidak ada perjuangan yang mudah, namun aku percaya bahwa setiap usaha yang disertai doa kedua orang tua akan selalu menemukan jalannya”

(Arista Kaffah Biah)

Kupersembahkan kepada:

1. Ayah tercinta&tersayangku (Bapak Al Arbi, S.Tr.P)
2. Ibu tercinta&tersayangku (Ibu Asna Marini)
3. Kedua adik tersayangku (Rafi & Fahish)
4. Seluruh keluarga besar tercintaku
5. Dosen Pembimbing I (Ibu Resi Marina, S. E., M. Si) dan Dosen Pembimbing II (Ibu Hj. Yelli Aswariningsih, SH., MH. MM)
6. Semua bapak/ibu dosen fakultas ekonomi dan bisnis
7. Seluruh pegawai puskesmas sugih waras kecamatan rambang
8. Sahabat dan teman seperjuanganku 2022
9. Kampus dan almamaterku

ABSTRAK

Pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di puskesmas sugih waras kabupaten muara enim

Arista Kaffah Biah, 2022110039, 2026

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y), baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 81 pegawai yang seluruhnya dijadikan sampel penelitian (sampel jenuh). Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial digitalisasi pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung sebesar $1,438 < ttabel$ sebesar 2,154. Sementara itu, kepuasan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai thitung sebesar $3,964 > ttabel$ sebesar 2,154 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai Fhitung sebesar 23,148 > Ftabel sebesar 4,08 dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,356 menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 35,6%, sedangkan sisanya sebesar 64,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan, Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai.

ABSTRACT

The effect of service digitalization and job satisfaction on employee performance at the sugih waras public health center, muara enim regency

Arista Kaffah Biah, 2022110039, 2026

This study was conducted at Sugih Waras Community Health Center, Muara Enim Regency, to analyze the effect of service digitalization (X1) and job satisfaction (X2) on employee performance (Y), both partially and simultaneously. This study employed a quantitative research method with a population of 81 employees, all of whom were selected as the research sample (total sampling). Data were collected through questionnaires, interviews, observations, and documentation and were analyzed using multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination with the assistance of SPSS version 26. The results showed that, partially, service digitalization (X1) had no significant effect on employee performance, with a t-value of 1.438, which was lower than the t-table value of 2.154. Meanwhile, job satisfaction (X2) had a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 3.964, which was higher than the t-table value of 2.154, and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service digitalization and job satisfaction had a significant effect on employee performance, with an F-value of 23.148, which was higher than the F-table value of 4.08, and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (Adjusted R Square) was 0.356, indicating that service digitalization and job satisfaction explained 35.6% of the variation in employee performance, while the remaining 64.4% was influenced by other variables outside the scope of this study.

Keywords: Service Digitalization, Job Satisfaction, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat, karunia, dan hidayah-Nya berupa kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta kemampuan berpikir yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik. Proposal ini berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim”**. Shalawat serta salam senantiasa tecurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan utama yang mengajarkan nilai-nilai keimanan, ketakwaan, dan akhlak, mulia dalam menjalani kehidupan.

Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan proposal penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan proposal penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Yuniar Pratiwi, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Prabumulih beserta jajaran dan tim penguji.
2. Ibu Dr. Desliana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih beserta tim penguji.
3. Bapak Zakaria Harahap, S. E., M.H.I. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih.
4. Ibu Resi Marina, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Hj. Yelli Aswariningsih, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, masukan, serta dukungan akademik dengan penuh kesabaran.

6. Bapak dan ibu staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih yang telah membantu kelancaran administrasi akademik.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Ibu Tin Dwi Afrience, SKM.M.Kes, selaku kepala dan pegawai di puskesmas sugih waras yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Kedua orang tua (Bapak Al Arbi, S.Tr.P dan Ibu Asna Marini) yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta motivasi tanpa henti kepada penulis.
10. Kepada keluarga besar penulis, khususnya kedua adik tersayangku (Rafi&Fahis), kedua kakekku (M.Katam&Junaidi), kedua nenekku (Almh.Siti nunsila&Rusmala), serta Bibikku (Deti), dan semuanya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas kebaikan dan dukungan kalian yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat (Marisa, Resti, Dina, Aniza, Regina) dan teman seperjuangan prodi manajemen khususnya manajemen B angkatan 2022.
12. Dan kepada diriku sendiri Arista Kaffah Biah, terimakasih sudah bertahan sejauh ini.

Penulis menyadari dalam penulisan proposal ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan maupun segi disiplin ilmu. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan proposal dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga proposal ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Prabumulih, 12 Juni 2026

Hormat Saya,



Arista Kaffah Biah

NIM.2022110039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN INTEGRITAS.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori	7
2.1.1 Digitalisasi Pelayanan	7
2.1.2 Kepuasan Kerja	11
2.1.3 Kinerja Pegawai	13
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Metode dan Desain Penelitian.....	20
3.1.1 Metode Penelitian	20

3.1.2 Desain Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2.2 Waktu Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Sampel.....	21
3.4 Sumber Data.....	22
3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	22
3.5.1 Metode Wawancara.....	23
3.5.2 Metode Kuesioner	23
3.5.3 Dokumentasi	23
3.5.4 Observasi.....	23
3.6 Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian.....	23
3.6.1 Variabel Penelitian.....	24
3.6.2 Operasional Penelitian	24
3.7 Instrumen Penelitian.....	25
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Realibilitas	26
3.8 Teknik Analisis Data.....	27
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8.2 Uji Normalitas.....	27
3.8.3 Uji Multikolinearitas	27
3.8.4 Uji Heteroskedestisitas.....	28
3.9 Analisis Regresi Berganda	28
3.10 Uji Hipotesis	29
3.10.1 Uji Signifikan Linier Parsial (Uji t)	29
3.10.2 Uji Signifikan Simultan (Uji f)	29
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	30
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31

4.1.1 Sejarah Singkat UPTD Puskesmas Sugih Waras	31
4.1.2 Visi dan Misi UPTD Puskesmas Sugih Waras	32
4.1.3 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Sugih Waras	32
4.1.4 Pembagian Tugas dan Fungsional.....	33
4.2 Data dan Diskripsi Hasil Penelitian	34
4.2.1 Karakteristik Responden.....	34
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	34
4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan usia.....	35
4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	36
4.2.2 Hasil Penelitian	36
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Digitalisasi Pelayanan.....	37
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	38
4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pegawai.....	38
4.3 Hasil Uji Penelitian	39
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	39
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	40
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas	41
4.3.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
4.3.3.3 Hasil Uji Heterosdastisitas	42
4.4 Metode Analisis Data.....	43
4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43
4.4.2 Hasil Uji t	44
4.4.3 Hasil Uji f.....	45
4.4.4 Hasil Koefisien Determinasi	46
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	24
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4 Responden Menurut Usia.....	35
Tabel 4.5 Responden Menurut Pendidikan	36
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Digitalisasi Pelayanan	37
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Kepuasan Kerja	37
Tabel 4.10 Tanggapan Mengenai Kinerja Pegawai	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.16 Hasil Uji f.....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	32
Gambar 4.2 Uji Normalitas	41
Gambar 4.3 Uji Heteroskedassitas	43



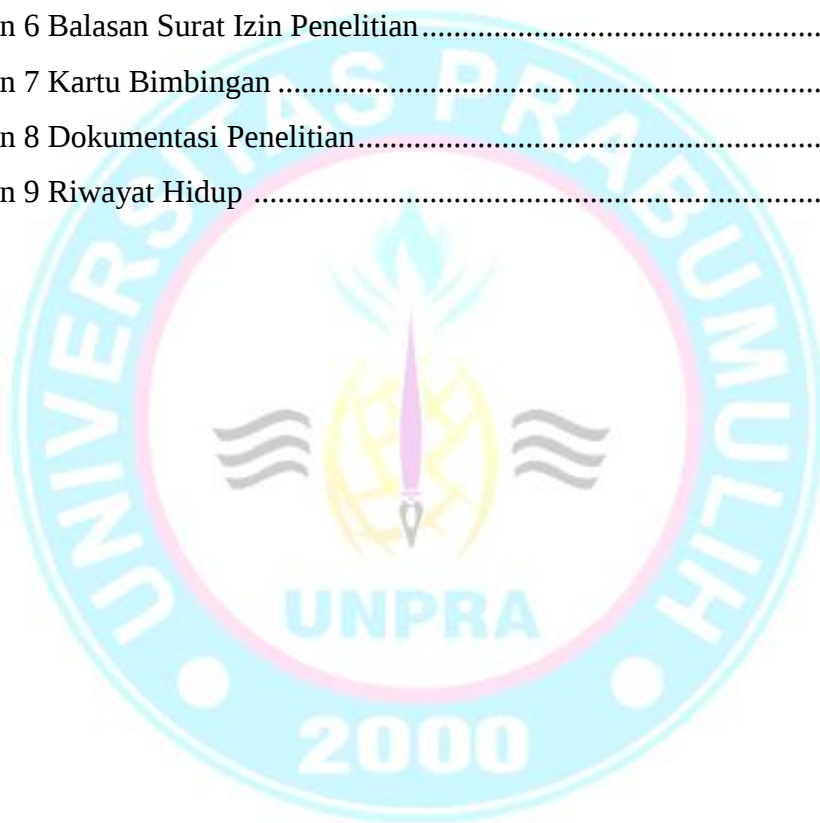
DAFTAR SINGKATAN

SDM	: Sumber Daya Manusia
MSDM	: Manajemen Sumber Daya Manusia
WHO	: <i>World Health Organization</i>
SPSS	: <i>Statistical Peakage for Social Sciene</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
EMR	: <i>Elektronic Medical Recors</i>
UPTD	: Unit Pelaksanaan Teknis Daerah
IQ	: <i>Intelligence Qoutient</i>



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	52
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	55
Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS 26.....	58
Lampiran 4 Tabel Distribusi Statistik.....	69
Lampiran 5 Surat Penelitian.....	72
Lampiran 6 Balasan Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 7 Kartu Bimbingan.....	74
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	78
Lampiran 9 Riwayat Hidup.....	79



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah seluruh individu yang terlibat dalam suatu organisasi dan memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta potensi untuk memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hasibuan (2020), menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu organisasi dan masyarakat. Mangkunegara (2022), SDM adalah seseorang yang siap, mampu, bersedia sumbangan usaha untuk mencapai tujuan organisasi. SDM tidak hanya dilihat sebagai tenaga kerja, tetapi juga aset strategis yang perlu dikembangkan melalui pelatihan, motivasi, serta sistem kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia (SDM) di sektor publik telah menjadi titik fokus utama dalam literatur administrasi publik, khususnya dalam dua decade terakhir, seiring dengan meningkatnya kompleksitas lingkungan birokrasi dan meningkatnya tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, efisiensi layanan, publik. Tantangan-tantangan kontemporer seperti globalisasi, digitalisasi, dan perubahan demografi telah mendorong perlunya reformasi dalam pengelolaan SDM di instansi pemerintahan. Berbeda dengan sektor swasta yang umumnya berorientasi pada profit, sektor publik menghadapi berbagai hambatan institusional dan regulasi ketat yang memengaruhi fleksibilitas manajerial. Oleh karena itu, muncul kebutuhan untuk memahami tren dan isu terkini dalam manajemen SDM sektor publik secara lebih mendalam agar proses reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan secara berkelanjutan dan berbasis data. (Rina & Scarozza, 2021).

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (dalam Budiyanto & Mochklas, 2020) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi.

Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok. Kinerja didefinisikan sebagai fungsi individu kemampuan dan keterampilan dan usaha dalam situasi tertentu.

Digitalisasi pelayanan adalah proses mengonversi informasi atau data dari bentuk fisik menjadi format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu memanfaatkan berbagai *platform online* seperti *website*, aplikasi seluler, dan media sosial. Langkah ini bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan demikian, digitalisasi memainkan peran penting dalam memajukan pelayanan publik dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Mawarni, 2023). Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data yang lebih efisien dan cepat serta membuka peluang untuk menciptakan layanan baru dan inovatif yang dapat memudahkan kehidupan manusia. Dengan demikian, penerapan konsep digitalisasi dapat memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, penerapan konsep digitalisasi juga memiliki beberapa tantangan, seperti perlunya pengembangan teknologi yang lebih baik, perlunya adaptasi dari pengguna, dan perlunya tindakan untuk mengatasi masalah keamanan dan privasi data (Mawarni, 2023).

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal-hal yang dianggap penting (Antara, 2020). Selanjutnya, kepuasan kerja mewakili kumpulan kompleks kognisi, emosi dan kecenderungan. Tidak ada cara pasti untuk mengukur pekerjaan kepuasan, tetapi ada berbagai cara untuk mengidentifikasi kapan seorang karyawan puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Apalagi kinerja karyawan sangat banyak tergantung pada persepsi; nilai dan sikap, ada tampaknya begitu banyak variabel yang mempengaruhi pekerjaan kinerja yang hampir mustahil untuk dipahami mereka. Selain digitalisasi, kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai dalam bekerja, hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Febriana, 2025) dan (Cahyadi *et al.*, 2023) yang

menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kinerja pegawai.

Fenomena yang terjadi di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi awal, beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital karena keterbatasan kemampuan teknologi dan masih terdapat beberapa hambatan dalam penggunaan teknologi digital, seperti gangguan jaringan internet terutama terjadi saat pemadaman listrik. Selain itu, beban administrasi tambahan dari penggunaan sistem baru juga dapat menimbulkan rasa jenuh atau stres kerja yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan semangat kerja dan berdampak pada kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya pada sektor pelayanan publik. Hasil penelitian juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen Puskesmas dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas SDM, memperbaiki sistem digital, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan memuaskan bagi pegawai. Oleh Karena Itu, Penulis tertarik memilih judul penelitian **“Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim?
3. Bagaimana pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.
3. Untuk Mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya dalam konteks organisasi pelayanan publik seperti Puskesmas. Penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai hubungan antara digitalisasi pelayanan, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai. Melalui penelitian ini, diharapkan muncul pemahaman baru tentang bagaimana penerapan teknologi digital dapat memengaruhi perilaku kerja, semangat, serta produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap masyarakat.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti lain yang tertarik mengkaji topik terkait penerapan digitalisasi dalam manajemen SDM di sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan model manajemen modern yang berorientasi pada peningkatan kinerja pegawai melalui pemanfaatan teknologi serta peningkatan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Puskesmas Sugih Waras, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan berbasis digital. Melalui hasil penelitian, pihak manajemen

dapat mengetahui sejauh mana penerapan digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja pegawai, sehingga dapat dijadikan dasar dalam menyusun kebijakan perbaikan sistem kerja, peningkatan pelatihan, serta meningkatkan fasilitas kerja yang lebih memadai.

- b. Bagi pemerintah daerah dan Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim, Penelitian ini memberikan masukan berharga dalam perumusan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, terutama untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat. Temuan penelitian dapat dijadikan pedoman dalam pengembangan strategi peningkatan kinerja pegawai di seluruh puskesmas dengan mengutamakan aspek teknologi dan kesejahteraan pegawai.
- c. Bagi pegawai puskesmas, penelitian ini di harapkan dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kemampuan beradaptasi dengan teknologi peningkatan kepuasan kerja untuk mencapai kinerja yang optimal. Hasil penelitian juga dapat memberikan gambaran bahwa digitaliasi pelayanan bukan hanya tuntunan zaman, tetapi juga alat untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatkan efisiensi kerja sehari-hari.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar, maka peneliti memberikan batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya di fokuskan pada pegawai Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, baik tenaga kesehatan maupun tenaga administrasi.
2. Variabel bebas (independent variables) yang diteliti adalah digitaliasi pelayanan dan kepuasan kerja, sedangkan variabel terikat (dependent variable) adalah kinerja pegawai.
3. Aspek digitalisasi pelayanan yang di teliti meliputi penggunaan sistem informasi, efisiensi kerja, kemudahan akses data, dan kecepatan pelayanan

4. Aspek kepuasan kerja yang di teliti mencakup lingkungan kerja, gaji, hubungan antar rekan kerja, seta kesempatan pengembangan diri.
5. Data yang digunakan bersifat primer, diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai di lingkungan Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori

2.1.1 Digitalisasi Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Digitalisasi Pelayanan

Dengan penerapan digitalisasi, birokrasi yang rumit bisa dikurangi, dan pelayanan menjadi lebih memuaskan. Digitalisasi merupakan proses konversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem pengoperasian otomatis dan sistem terkomputerisasi. Digitalisasi pelayanan adalah proses mengubah layanan dari sistem manual menjadi sistem berbasis teknologi digital agar lebih efisien, efektif, dan berkualitas. Proses ini tidak hanya mengubah cara pelayanan diberikan, tetapi juga menciptakan sistem yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh pegawai maupun masyarakat.

Menurut Laudon & Laudon (2020), digitalisasi pelayanan melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mengotomatisasi proses administrasi, meningkatkan ketepatan data, dan mempercepat respons terhadap kebutuhan pengguna. Digitalisasi pelayanan kesehatan adalah salah satu upaya strategis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, sebagaimana kemajuan teknologi digital yang terus mengalami pembaruan. Perkembangan teknologi digital yang terus berkembang memberikan dampak signifikan dalam berbagai lini kehidupan, dan tidak lain dalam ruang lingkup kesehatan (Yuniar *et al.*, 2022).

Digitalisasi kesehatan menjadi langkah inovasi guna mengoptimalkan pelayanan kesehatan. Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber, dan software pendukung lainnya, agar dapat terlaksananya proses digitalisasi pelayanan. Satu implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan ialah pengaplikasian rekam medis elektronik, sebagai upaya peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, aksesibilitas, dan mutu layanan kesehatan (Iskandar & Anjani, 2024).

Dengan diadakannya digitalisasi dalam dunia kesehatan, sistem kesehatan yang terapkan mendukung kebutuhan masyarakat.

Lembaga dunia kesehatan atau *World Health Organization* (WHO) mendefinisikan digitalisasi kesehatan sebagai bagian dari transformasi kesehatan guna mendukung pelayanan kesehatan, sebagai upaya promotif pencegahan penyakit melalui pemerataan edukasi kesehatan, dan pengembangan ilmu pengetahuan melalui penelitian di bidang kesehatan (Marpaung, 2021).

2.1.1.2 Tujuan Digitalisasi Pelayanan

Menurut WHO (*World Health Organization*) pada tahun 2020, tujuan utama digitalisasi kesehatan (digital health) adalah untuk mendukung pencapaian tujuan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi digital, seluler, dan nirkabel.

Tujuan utama penerapan teknologi digital dalam sektor kesehatan meliputi:

1. Meningkatkan Aksesibilitas: Memfasilitasi akses layanan kesehatan bagi masyarakat, terutama di daerah dengan fasilitas kesehatan minim, menjembatani kesenjangan antara pasien dan penyedia layanan.
2. Meningkatkan Kualitas Mutu Pelayanan: Membantu tenaga medis memberikan perawatan optimal dengan dukungan teknologi, yang secara langsung berdampak pada hasil kesehatan pasien yang lebih baik.
3. Meningkatkan Efisiensi Operasional: Mengurangi biaya komunikasi dan koordinasi, mempersingkat waktu tunggu pasien, serta memudahkan pekerjaan tenaga medis.
4. Memfasilitasi Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti: Menyediakan data terkait Kesehatan yang komprehensif bagi pengambil keputusan di semua tingkatan untuk mengidentifikasi masalah, merumuskan kebijakan kesehatan, dan mengalokasikan sumber daya secara efektif.
5. Meningkatkan Transparansi: Melalui platform online, pemerintah dapat menyediakan informasi yang transparansi mengenai kebijakan dan program kesehatan.

2.1.1.3 Manfaat Digitalisasi Pelayanan

Menurut WHO (*World Health Organization*) pada tahun 2020 secara lebih rinci, berbagai sumber dan kajian literatur, termasuk yang terbit sekitar tahun 2020 dan setelahnya, menguraikan manfaat dan tujuan digitalisasi pelayanan

kesehatan sebagai berikut :

1. Kemudahan Akses bagi Pasien: Pasien dapat mengakses informasi kesehatan dan layanan (seperti pendaftaran daring atau konsultasi jarak jauh/telemedicine) kapan saja dan di mana saja hanya dengan ponsel.
2. Penyimpanan dan Pengelolaan Data yang Efisien: Rekam medis elektronik (EMR) memungkinkan penyimpanan data pasien secara terstruktur, aman, dan mudah diakses oleh semua penyedia layanan terkait.
3. Personalisasi Layanan dan Pemantauan Kondisi Pasien: Analitik data dan perangkat digital (seperti wearable devices) memungkinkan pemantauan kesehatan real-time dan rencana perawatan yang dipersonalisasi.
4. Peningkatan Akurasi Diagnosis: Alat diagnostik canggih berbasis teknologi dapat memberikan hasil yang lebih cepat dan akurat.
5. Peningkatan Keterlibatan Pasien: Pasien diberikan kendali lebih besar atas kesehatan mereka dan didorong untuk membuat rencana kesehatan yang tepat sasaran.

2.1.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Digitalisasi Pelayanan

Faktor-faktor yang memengaruhi Digitalisasi Pelayanan Pegawai Puskesmas dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori utama : faktor manusia/SDM, faktor organisasi, faktor teknologi/infrastruktur, dan faktor lingkungan. Keberhasilan digitalisasi sistem seperti e-Puskesmas sangat bergantung pada integrasi faktor-faktor ini. Berikut adalah rincian faktor-faktor tersebut :

1. Faktor Manusia (Sumber Daya Manusia)

Faktor manusia memegang peranan penting karena pegawai adalah pengguna langsung sistem digital. Pengetahuan dan keterampilan digital:

Tingkat langsung pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan komputer dan sistem informasi sangat krusial. Pelatihan yang interaktif dan aplikatif terbukti lebih efektif dalam meningkatkan kompetensi ini dan mengurangi kesenjangan digital. Sikap dan Budaya Kerja: Sikap positif dan kemauan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi sangat penting. Budaya kerja yang mendukung inovasi dan

kolaborasi memfasilitasi proses digitalisasi. Resistensi terhadap perubahan, yang sering kali muncul akibat ketidakpastian atau ketakutan akan hilangnya pekerjaan, menjadi penghambat utama. Keterlibatan Pengguna Akhir (*End User*): Keterlibatan aktif pegawai dalam proses perencanaan dan implementasi sistem akan meningkatkan rasa kepemilikan dan kemungkinan keberhasilan adopsi.

2. Faktor Organisasi

Dukungan dari manajemen dan struktur organisasi sangat menentukan arah digitalisasi. Dukungan Manajemen Eksekutif: Dukungan penuh dari Kepala Puskesmas dan Dinas Kesehatan setempat (melalui kebijakan, anggaran, dan sumber daya) adalah faktor penentu keberhasilan. Perencanaan dan SOP yang Jelas: Perencanaan implementasi yang matang, termasuk penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk alur kerja digital, sangat diperlukan. Ketersediaan Anggaran : Keterbatasan anggaran sering menjadi hambatan, terutama untuk pengadaan infrastruktur, hardware, dan pelatihan yang memadai. Komunikasi Internal: Komunikasi yang efektif mengenai tujuan dan manfaat digitalisasi akan membantu menyelaraskan persepsi dan mengurangi hambatan.

3. Faktor Teknologi dan Infrastruktur

Kesiapan teknologi adalah fondasi dari digitalisasi. Infrastruktur TI yang Memadai: Ketersediaan jaringan internet yang stabil, komputer/laptop dengan spesifikasi yang memadai, dan perangkat pendukung lainnya sangat esensial. Kualitas Sistem Informasi: Sistem yang digunakan (misalnya, e-Puskesmas) harus andal, mudah digunakan (*perceived ease of use*), dan fungsional sesuai kebutuhan operasional Puskesmas. Keamanan Data: Masalah privasi dan keamanan data rekam medis elektronik menjadi pertimbangan penting yang memerlukan solusi dan kebijakan yang kuat.

4. Faktor Lingkungan

Faktor eksternal juga turut memengaruhi. Kebijakan Pemerintah: Adanya mandat atau regulasi yang kuat dari Kementerian Kesehatan, seperti kewajiban penerapan rekam medis elektronik, mendorong percepatan digitalisasi di fasilitas kesehatan primer. Karakteristik Pasien/Masyarakat

Tingkat pemahaman dan literasi digital masyarakat juga berperan, terutama dalam penggunaan layanan digital seperti pendaftaran online. Ketidaktahuan masyarakat dapat memperlambat proses pelayanan.

2.1.1.5 Indikator-indikator Digitalisasi Pelayanan

Ada lima (5) indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Cahyono *et al.*,2020) sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan dari instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan, terpercaya, akurat, serta konsisten. Biasa juga disebut sebagai *unwavering quality*.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) :Ketanggapan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pasien dengan cepat serta mendengar maupun mengatasi keluhan pasien/masyarakat.
3. Jaminan (*Assurance*) : Jaminan merupakan mengukur kemampuan dan kesopanan pegawai maupun sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dan biasa juga disebut *affirmation*.
4. Empati (*Empathy*) : Empati yaitu kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, pikiran, dan pengalaman pasien secara mendalam.
5. Berwujud (*Tangibles*) : Berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana yang baik yang akan digunakan untuk memberikan pelayanan kepada kepada pasien.

2.1.2 Kepuasan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menurut Afandi (2021) adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

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 suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis Edy Sutrisno (2019:74).

Handoko (2020:193) mendefinisikan kepuasan kerja adalah pendapatan

karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

2.1.2.2 Tujuan Kepuasan Kerja

Tujuan kepuasan kerja (Menurut Afandi 2021) Meningkatkan Moral dan Kepuasan Karyawan: Menciptakan perasaan senang dan positif terhadap pekerjaan.

1. Meningkatkan Produktivitas: Karyawan yang puas akan lebih semangat dan Produktif.
2. Mempertahankan Kestabilan Karyawan: Mengurangi perpindahan pegawai (turnover).
3. Meningkatkan Disiplin.
4. Mendorong karyawan untuk lebih disiplin.
5. Menciptakan Suasana Kerja Baik: Membangun hubungan kerja yang harmonis.
6. Meningkatkan Loyalitas dan Partisipasi: Karyawan lebih loyal dan terlibat aktif.
7. Meningkatkan Kesejahteraan
8. Memberikan rasa sejahtera secara psikologis dan material.

2.1.2.3 Manfaat Kepuasan Kerja

Manfaat kepuasan kerja (Menurut Afandi, 2021):

1. Penyelesaian pekerjaan lebih cepat : beban kerja berkurang efisiensi.
2. Penurunan absensi : karyawan lebih termotivasi untuk hadir.
3. Peningkatan produktivitas : hasil kerja meningkat karena semangat kerja meningkat.

2.1.2.4 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut pendapat (Afandi,2021), faktor-faktor kepuasan kerja meliputi Pekerjaan (jenis & isi), Upah/Gaji, Pengawas (atasan), dan Rekan Kerja, dengan indikator kepuasan kerja yang diukur dari seberapa positif karyawan merasakan

keempat aspek tersebut, seperti kecukupan gaji, kualitas hubungan dengan atasan, dan kesesuaian pekerjaan dengan minat. Faktor lain juga termasuk kondisi kerja, promosi, dan pengakuan.

1. Pekerjaan (*Job Content*): Jenis pekerjaan yang menantang, bermakna, dan memberikan kesempatan untuk berkembang.
2. Upah & Tunjangan (*Pay*): Kecukupan dan keadilan gaji serta imbalan lainnya.
3. Pengawasan (*Supervision*): Kualitas hubungan dengan atasan, termasuk arahan dan dukungan.
4. Rekan Kerja (*Coworkers*): Hubungan yang baik dan suportif dengan sesama karyawan.
5. Kesempatan Promosi (*Promotion Opportunities*): Peluang untuk naik jabatan.
6. Kondisi Kerja (*Working Conditions*): Lingkungan fisik dan psikologis yang kondusif.
7. Pengakuan & Penghargaan (*Recognition*): Merasa dihargai atas prestasi yang dicapai.

2.1.2.5 Indikator Kepuasan Kerja (Mengukur Faktor-faktor)

Pekerjaan: Karyawan merasa puas jika pekerjaannya sesuai dengan keahliannya dan tidak membosankan. Menurut Afandi (2021:82), adapun indikator-indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Upah: Merasa gaji yang diterima sepadan dengan usaha dan adil.
2. Rekan Kerja: Merasa puas jika rekan kerja kooperatif dan menciptakan suasana harmonis.
3. Promosi: Merasa puas jika ada jalur karier yang jelas dan kesempatan untuk maju.
4. Kondisi Kerja: Merasa nyaman dengan fasilitas dan suasana lingkungan kerja.

Secara umum, kepuasan kerja dinilai dari sikap emosional positif atau negatif terhadap pekerjaan, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor intrinsik (pekerjaan itu sendiri) dan ekstrinsik (lingkungan kerja, gaji, dll).

2.1.3 Kinerja Pegawai

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja berasal dari pengertian performance yang artinya berarti prestasi kerja atau hasil kerja, tapi dapat mempunyai makna yang lebih luas yakni bukan hanya hasil tapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja adalah hasil pekerjaan yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan pasien dan memberikan kontribusi kepada ekonomi menurut armstrong dan baron dalam wibowo Dalam Budiasa (2021:14). Mangkunegara Dalam Budiasa (2021:14) mengatakan kinerja merupakan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.1.3.2 Tujuan Kinerja Pegawai

Tujuan utama dari pengelolaan kinerja pegawai (penilaian kinerja) adalah untuk memastikan bahwa upaya individu selaras dengan sasaran organisasi yang lebih luas. Beberapa tujuannya meliputi :

1. Pencapaian tujuan organisasi : kinerja yang baik merupakan sarana penentu dalam mencapai target dan sasaran perusahaan yang telah ditetapkan.
2. Evaluasi kontribusi karyawan : metrik kinerja berfungsi sebagai untuk mengevaluasi kontribusi karyawan dan menyelaraskan upaya individu dengan tujuan organisasi yang lebih luas.
3. Dasar pengambilan Keputusan SDM :kinerja menjadi acuan untuk menentukan kompensasi, struktur upah, kenaikan gaji, promosi, dan penempatan posisi kerja yang tepat.
4. Identifikasi kekuatan dan kelemahan : membantu manajemen dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan dan pengembangan lebih lanjut.

2.3.3.3 Manfaat Kinerja Pegawai

Manfaat dari kinerja pegawai yang efektif, baik bagi individu maupun organisasi, sebagai berikut:

1. Peningkatan produktivitas dan efisiensi: Kinerja yang tinggi (dilihat dari kualitas, kuantitas, dan efisiensi) berkorelasi langsung dengan kelancaran operasional perusahaan dan membantu mencapai tujuan secara efektif.
2. Pengembangan karyawan: Melalui penilaian kinerja, area yang membutuhkan pelatihan atau
3. pengembangan dapat diidentifikasi, yang mengarah pada peningkatan keahlian dan kemampuan spesifik pegawai.
4. Meningkatkan motivasi dan komitmen: Kinerja yang dinilai secara adil dan mendapatkan kompensasi yang sesuai dapat meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi.
5. Penciptaan budaya kerja yang profesional: Kinerja yang konsisten dan disiplin berkontribusi pada budaya kerja yang produktif dan profesional.

2.3.3.4 Faktor - Faktor Kinerja Pegawai

Mangkunegara dalam Budiasa (2021:15) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Faktor Individual, meliputi kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor Psikologis, terdiri atas persepsi, attitude, personality, pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor Organisasi, meliputi sumber daya, kepemimpinan, penghargaan struktur dan job design.

Kamsir dalam Budiasa (2021:15) menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku sebagai berikut :

1. Kemampuan dan keterampilan Secara psikologis, kemampuan potensial (IQ) yang dimiliki pegawai berada di rentang 110-120. Kemudian adanya pelatihan yang sesuai dengan jabatannya dan menambah keterampilan pegawai, akan mempermudah pegawai dalam memenuhi hasil kerja yang diinginkan.
2. Pengetahuan yang dimaksud adalah tentang pengetahuan pekerjaan. Individu dengan pengetahuan pekerjaan yang baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik dan sebaliknya.

3. Rencana kerja dibutuhkan untuk membuat pegawai lebih mudah untuk mencapai tujuannya. Artinya, jika pekerjaan tersebut memiliki desain dan terstruktur dengan baik, maka dapat memudahkan dalam melakukan pekerjaan dengan benar dan akurat.
4. Disiplin dalam artian mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin pegawai adalah kepatuhan pegawai yang bersangkutan. Dengan kepatuhan terhadap kontrak kerja di tempat dia bekerja.
5. Dunia kerja, keadaan disekitar tempat kerja. Lingkungan kerja dapat berupa sarana, prasarana, ruangan, peralatan, serta jalinan kerja antara sesama pegawai dan juga atasan.
6. Kelegaan dan rasa yang dirasakan individu sebelum maupun sesudah melakukan pekerjaan. Ketika pegawai merasa bahagia dengan pekerjaannya maka pegawai akan bekerja juga dengan baik.
7. Faktor motivasi. Motivasi berupa sikap seorang pegawai dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang ada. Motivasi adalah suatu usaha dalam menggerakkan pegawai agar berusaha dan terfokus pada pencapaian tujuan organisasi.
8. Budaya organisasi Rutinitas yang ada dalam lingkungan organisasi. Rutinitas tersebut menciptakan perilaku mengatur hal-hal yang diterima secara umum di lingkungan organisasi tersebut dan harus diikuti oleh semua anggota organisasi.
9. Kesetiaan Merupakan loyalitas pegawai untuk tetap bekerja dan mempertahankan organisasi tempat pegawai tersebut bertugas. Loyalitas ini tercermin dalam pekerjaan yang dilakukan secara sungguh-sungguh, meskipun saat kondisi organisasi tidak baik.
10. Stres kerja adalah adaptasi yang dimediasi oleh perbedaan individu dan proses mental, yang merupakan hasil dari setiap tindakan eksternal (lingkungan), situasi atau peristiwa yang secara berlebihan menyesuaikan kebutuhan mental atau fisik seseorang, dalam menenangkan keadaan mental atau sebaliknya.

2.3.3.5 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Akob dalam Budiasa (2021:16) kinerja karyawan memiliki delapan

indikator, yaitu:

1. Kuantitas kerja Merupakan volumen pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam suatu waktu tertentu.
2. Kualitas kerja Merupakan kualitas kerja yang dihasilkan oleh seorang Pekerja.
3. Pengetahuan Adalah pemahaman karyawan terhadap prosedur dan informasi tentang pekerjaannya.
4. Kreativitas Adalah kemampuan untuk beradaptasi terhadap kondisi dan mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam satu organisasi.
5. Kerjasama Yaitu mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam satu organisasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat digunakan untuk hipotesis atau jawaban sementara dalam penelitian ini, selain itu penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber-sumber pembanding dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal sebagai perbandingan agar diketahui permasalahan dan perbedaanya.

Dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ade Amalia (2024)	Digitalisasi kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan	Analisis deskriptif kuantitatif	Hasil analisis memberikan kesan positif terhadap pelayanan kesehatan
2	Anirwan (2024)	Pelayanan publik era digital	Analisis deskriptif kuantitatif	Hasil analisis menggambarkan bahwa pemerintah indonesia telah memulai sistem reformasi biokrasi
3	Dedi Zulkarnaen (2024)	Transformasi digital berbasis e-puskesmas terhadap kinerja pegawai dalam manajemen	Analisis deskriptif kuantitatif	Transformasi digital berbasis-puskesmas terhadap kinerja pegawai dalam manajemen pelayanan di upt puskesmas kecamatan maronge

		pelayanan di upt puskesmas kecamatan maronge		
4	M. Dian Andhika,dkk (2025)	Analisis pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan kerja dan implikasinya pada kinerja pegawai dinas komunikasi dan informatika, kabupaten serdang begadai	Analisis deskriptif kuantitatif	Bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan kerja dan implikasinya pada kinerja pegawai dinas komunikasi dan informatika, kabupaten serdang begadai
5	Muhammad Hidayat, dkk (2025)	Pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi layanan terhadap kinerja pegawai	Analisis deskriptif kuantitatif	Bertujuan untuk mengidentifikasi Pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi layanan terhadap kinerja pegawai

Sumber : di olah dari berbagai jurnal (2024-2025)

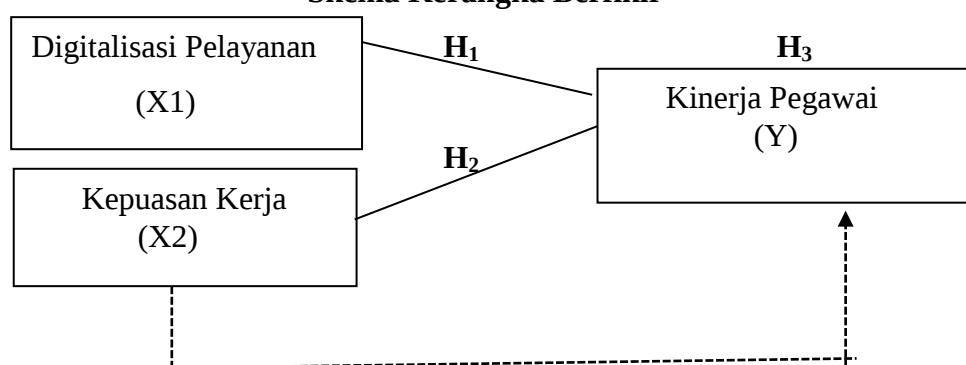
2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan kerangka yang digunakan untuk melihat keterkaitan atau hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Hartawan, dkk. (2021) menjelaskan bahwa kerangka pemikiran merupakan kerangka konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Pada penelitian ini variabel independen yaitu, digitalisasi dan kepuasan kerja sedangkan variabel dependen yaitu, kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 2.1

Skema Kerangka Berfikir



Keterangan:

- Hubungan Digitalisasi Pelayanan (X1) dan Kepuasan kerja (X2) Berhubungan secara Parsial terhadap Kinerja Pegawai.
- Hubungan Digitalisasi Pelayanan (X1) dan Kepuasan kerja (X2) Berhubungan secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas.

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:99) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan perumusan masalah, landasan teori, dan kerangka pemikiran dalam penelitian ini maka terdapat tiga hipotesis, yaitu :

H1 : Diduga strategi digitalisasi pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di puskesmas sugih waras kabupaten muara enim.

H2 : Diduga kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di puskesmas sugih waras kabupaten muara enim.

H3 : Diduga strategi peningkatan digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di puskesmas sugih waras kabupaten muara enim.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian dan Desain Penelitian

3.1.1 Metode Penelitian

Menurut Sahir (2021), metode penelitian merupakan kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2022:15) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif dilaksanakan dengan cara melakukan pengukuran, sehingga peneliti kualitatif menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan datanya. Tujuan peneliti menggunakan jenis penelitian ini adalah untuk mencari tahu berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan saat penelitian variabel-variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini, yaitu dalam hal ini penelitian bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Desa Sugihwaras Kabupaten Muara Enim.

3.1.2 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2022), desain penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, yang melibatkan pendekatan, teknik pengumpulan data, serta analisis sesuai dengan jenis penelitiannya (kuantitatif, kualitatif, atau campuran), dengan menekankan pada prosedur ilmiah yang rasional, empiris, objektif, terukur, dan sistematis. Desain ini mencakup penentuan populasi dan sampel (seperti sampel jenuh),

penggunaan instrumen (kuesioner Skala Likert), dan teknik analisis data (statistik atau asosiatif) untuk menguji hipotesis atau mendeskripsikan fenomena.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di puskesmas di Jl. Raya Desa sugih waras kecamatan Rambang kabupaten muara Enim Sumatera Selatan 31173.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan dalam waktu 6 bulan dari awal November 2025 s/d Mei 2026 hingga data yang diperlukan sudah lengkap untuk digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Dalam (Sugiyono, 2022: 130) Populasi adalah seluruh elemen yang akan dijadikan sebagai generalisasi area. Dalam hal ini, populasi adalah suatu wilayah yang digeneralisasikan yang terdiri dari: objek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasinya bukan hanya manusia, tetapi juga benda-benda dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Puskesmas Desa Sugihwaras Kabupaten Muara Enim yang berjumlah 81 Pegawai.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2022:131) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dari populasi yang telah ditentukan di atas, maka dalam rangka mempermudah

melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar dalam artian sampel tersebut harus representative atau mewakili dari populasi tersebut, teknik sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Sampling Jenuh*. Dalam penelitian ini yaitu seluruh dengan populasi yang berjumlah 81 pegawai di Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, maka penulis juga menggunakan sebanyak 81 orang pegawai aparatur sipil negara pada Puskesmas Desa Sugih Waras Kabupaten Muara Enim tersebut sebagai sampel pada penelitian ini.

3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan sebuah informasi yang diperoleh oleh penulis untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian dan pengambilan keputusan. Sumber data yang digunakan penulis ada dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Menurut Wardiyanta (dalam Sari, dkk. 2021) data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu data informasi langsung dari narasumber bukan dari pihak lain atau pihak ketiga. Sumber data primer bisa diperoleh langsung dari hasil observasi atau pengamatan, wawancara atau tanya jawab kepada responden, dan data dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga atau pihak lain, Wardiyanta (dalam Sari, dkk. 2021). Peneliti dapat menemukan sumber data ini melalui sumber data lain yang juga berkaitan dengan data yang dicari. Data sekunder dapat diperoleh dari internet, laporan penelitian relevan, buku, dan dokumen dari objek yang diteliti.

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui

wawancara, kuisioner, dokumentasi, serta observasi.

3.5.1 Metode Wawancara

Dalam wawancara peneliti melakukan Tanya jawab secara langsung kepada Pemimpin atasan Puskesmas. Menurut Sugiyono (2020) wawancara adalah pertemuan dua orang peneliti dan Narasumber untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dan topik tertentu. Dalam keterangan yang diberikan dapat dijadikan data dan kemudian di catat secara garis besar sekaligus dipergunakan sebagai pedoman selama berlangsungnya wawancara.

3.5.2 Metode Kueisioner

Dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup yang diberikan ke semua Guru di tempat. Instrument penelitian ini diukur menggunakan kuisioner. Menurut Sugiyono (2020) Kuisioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab langsung atau via pos/internet untuk mengukur variabel sosial yang terukur dala penelitian Kuantitatif, mengenai Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai yang berbentuk pertanyaan tertulis untuk di jawab oleh responden setelahnya dikembalikan lagi kepada peneliti.

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah terjadi baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental seseorang/instansi.

3.5.4 Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan peneliti turun langsung ke lapangan, kemudian mengamati gejala yang sedang diteliti setelah itu peneliti bisa menggambarkan masalah yang terjadi yang bisa dihubungkan dengan teknik pengumpulan data yang lain seperti kuesioner atau wawancara dan hasil yang diperoleh dihubungkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

3.6 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

3.6.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai seseorang, objek atau

kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2020:68) dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

- a. Variabel Bebas (Variabel Independen) Menurut Sugiyono (2021:69) variabel independen atau bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya suatu variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent atau bebas yaitu Digitalisasi Pelayanan (X1) dan Kepuasan kerja (X2).
- b. Variabel Terikat (Variabel Dependen) Menurut Sugiyono (2021:69) variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel independen atau bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau terikat yaitu Kinerja Pegawai.

3.6.2 Operasional Variabel

Operasional variabel dibuat untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan data dalam pengumpulan data dan menghindari dari perbedaan antara interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel pada tabel 3.1 :

Tabel 3.1

Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	No	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1	Digitalisasi pelayanan (X1)	Digitalisasi pelayanan kesehatan adalah salah satu upaya strategis dalam kesehatan, sebagaimana kemajuan teknologi digital yang terus mengalami pembaruan.	1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1-2
			2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	3-4
			3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	5-6
			4	Empati (<i>Empathy</i>)	7-8
			5	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	9-10
2	Kepuasan Kerja (X2)	Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respons emosional terhadap	1	Upah	1-2
			2	Rekan kerja	3-5
			3	Promosi	6-7

		berbagai aspek pekerjaan.	4	Kondisi kerja	8-10
3	Kinerja pegawai (Y)	Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang di capai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.	1 2 3 4 5	Kuantitas kerja Kualitas kerja Pengetahuan Kreativitas Kerja sama	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10

Sumber: diolah dari berbagai jurnal 2020-2025

3.7 Instrumen Penelitian

Menurut pendapat Muliadi & Setyawan (2023) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun situasi sosial yang diamati. Contoh instrumen penelitian yaitu tes, kuesioner, pedoman wawancara dan observasi yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Instrumen yang rencananya akan digunakan penulis dalam melakukan penelitian nantinya adalah kuesioner (angket). Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yakni kuesioner yang tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk menuliskan pendapatnya melainkan responden langsung memilih jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan kondisi yang dialami oleh responden tersebut.

Hanafiah, dkk. (2020) menyebutkan bahwa skala likert adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. skala likert ini, juga membuat responden diminta untuk melengkapi kuisisioner yang mengharuskan mereka menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Untuk keperluan nilai setiap jawaban dapat ditentukan dengan skala pengukuran skor sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (dalam, Satria & Imam, 2024) berikut:

No.	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3

4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono 2020

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sanaky (2021) menyatakan bahwa uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian, menggunakan apa isi sebenarnya yang diukur. Salah satu uji validitas yang dapat digunakan yaitu korelasi pearson product-moment (pearson) dengan menggunakan metode corrected item dan alat bantu perhitungan dalam penelitian ini aplikasi software yang berupa program SPSS (Statistical Package for Social Science). Sebuah pernyataan dinyatakan validitas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dikatakan tidak valid. Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila memiliki kesamaan antara data yang didapat dengan data yang sesungguhnya pada objek yang diteliti.

3.7.2 Uji Realibilitas

Menurut Prambudi & Imamtoro (2021: 690) mengemukakan bahwa uji reabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji apakah suatu item atau instrumen merupakan indikator dari variabel. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan atau uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas. Dalam mengukur uji reliabilitas menggunakan uji statistik yang disediakan SPSS yang berupa Cronbach Alpha. Ketentuan terhadap pengujian tersebut apabila Alpha yang didapat berada di atas nilai $> 0,80$ maka dapat dikatakan realibel dapat diterima. Begitu juga sebaliknya apabila alpha yang didapat berada di bawah nilai < 0.80 maka dapat dikatakan tidak realibel tidak dapat diterima yang dimana perhitungannya dapat menggunakan komputer dengan program SPSS.

3.8 Teknik Analisis Data

Santika & Suastika (dalam Wahyuni, dkk. 2022) menerangkan bahwa analisis deskriptif kuantitatif merupakan cara pengolahan data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka-angka atau persentase mengenai suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh suatu kesimpulan umum. Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data adalah aktivitas setelah mengumpulkan data dari seluruh responden maupun sumber data lainnya kemudian memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti atau orang lain. Teknik analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menguji dan mengukur hipotesis berdasarkan perhitungan matematika dan statistik.

3.8.1 Uji Asumsi Klasik

Menurut Moha, dkk. (2023) menjelaskan bahwa uji asumsi klasik adalah uji untuk mengetahui apakah model memenuhi asumsi atau tidak pada model regresi linear berganda. Dalam uji asumsi klasik ini terdapat tiga uji yang akan dilakukan, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedestisitas.

3.8.2 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021) Uji normalitas ialah suatu prosedur statistik untuk menguji suatu data atau sampel yang berasal dari populasi apakah terdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik distribusi, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.8.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2021) ialah mendeteksi korelasi antara variabel bebas (Independen). Dengan kriteria toleransi > 0.10 atau VIF < 10 (Tidak ada Multikolinearitas). Uji multikolinearitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna. Untuk kriteria pengujiannya, yaitu jika nilai *variance inflation factor*

(VIF) <10, maka model terbebas dari multikolinearitas, apabila VIF >10 maka terdapat multikorelasi data.

3.8.4 Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedestisitas merupakan uji untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Persyaratan dalam pengujian uji heteroskedastitas tersebut yaitu:

1. Apabila terdapat pola tertentu dimana titik-titik tersebut membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit) menunjukkan bahwa telah terjadi heteroskedastitas.
2. Apabila tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas.

3.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sinaga, dkk. (2022) menyatakan bahwa regresi linear berganda merupakan satu cara prediksi yang menggunakan garis lurus untuk menggambarkan hubungan diantara dua variabel atau lebih. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun parsial. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antar variabel yaitu kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan pasien (Y).

Persaman regresi berganda linear dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja Pegawai

X1 : Digitalisasi Pelayanan

X2 : Kepuasan Kerja

a : Konstanta

b1-b2 : Koefisien regresi variabel bebas X1 dan X2

e : standart error (tingkat kesalahan)

3.10 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah pengujian terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian tersebut dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Hasil pengujian terhadap hipotesis dapat menyatakan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji hipotesis yang digunakan yaitu, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f) dan uji determinasi (R^2).

3.10.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Wardani & Permatasari, (2022) menjelaskan bahwa uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1 dan X_2) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Uji-t tersebut dilakukan guna menguji signifikansi pengaruh konstanta masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Terhitung kemudian dibandingkan dengan tabel dengan tingkat kesalahan 5% menggunakan uji 2 arah serta derajat kebebasan dengan ukuran $n-2$. Kriteria uji-t dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga akan berpengaruh secara signifikan.
2. apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga hal ini tidak berpengaruh secara signifikan.

3.10.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Tahitu, dkk. (2024) uji simultan yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Kriteria pengujian menggunakan taraf signifikan 0,05. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka model penelitian memadai digunakan. Sedangkan apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model penelitian tidak memadai untuk digunakan. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima, H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. H_0 ditolak, H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.10.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (dalam Maidarti, dkk. 2022) menyatakan bahwa koefisien determinasi adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Koefisien determinasi yaitu 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi kecil artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya variabel independen menyediakan hampir seluruh laporan yang diperlukan guna memprediksi variasi variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat UPTD Puskesmas Sugih Waras

UPTD Puskesmas Sugih Waras dibangun pada tahun 1990, merupakan salah satu dari 24 UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim yang terletak di Kecamatan Rambang. Alamat Puskesmas Sugih Waras berada di Jl. Raya Sugih Waras, Desa Sugih Waras Barat Dusun VI Rt 01 Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim dengan kode pos 31385. UPTD Puskesmas Sugih Waras terletak di Lintang Selatan Latitude S=03° 21'40,6' dan Bujur Timur Longitude E=104° 27'34,3' dengan batas wilayah administrasi sebagai berikut:

1. Di sebelah utara berbatasan dengan kota prabumulih.
2. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan lubai.
3. Sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten OKU selatan.
4. Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan rambang niru.

Secara administrasi kecamatan rambang terdiri dari 13 desa yaitu desa negri agung, desa baru rambang, desa sugihan, desa sukarami, desa tanjung dalam, desa tanjung raya, desa pagar agung, desa sugih waras, desa sugih waras barat, desa sumber rahayu, desa kencana Mulya, desa air keruh, dan desa marga mulia. Dengan luas wilayah 202, 31 Km²

Kecamatan rambang juga memiliki banyak dusun atau talang yang berada di pelosok dengan situasi jalan yang belum memadai adapun untuk menuju lokasi tersebut hanya bisa di akses menggunakan mobil double gardan ataupun motor trail yang biasa digunakan untuk medan jalan yang buruk adapun talang/dusun tersebut adalah : Talang pengadangan, talang air guci, talang pemukiman, talang lubuk batu, talang sinar harapan, talang simpang, talang tuman, talang tebat rawas, talang sinarpadang, talang padangan.

Data pusat statistik kabupaten muara enim melaporkan bahwa jumlah penduduk kecamatan rambang pada tahun 2024 sebanyak 29.888 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 14.828 jiwa dan jumlah penduduk

perempuan sebanyak 15.060 jiwa dengan kepadatan penduduk 2595,2 Km², desa yang mempunyai kepadatan penduduk tertinggi adalah desa sumber rahayu dengan jumlah penduduk 4.491 jiwa dengan kepadatan penduduk 499,0 Km² dan desa yang mempunyai kepadatan penduduk terendah adalah desa air keruh dengan jumlah penduduk 394 jiwa dengan kepadatan penduduk 394,0 Km²

4.1.2 Visi dan Misi UPTD Puskesmas Sugih Waras

1. Visi

Muara Enim bangkit, rakyat sejahtera, maju dan berkelanjutan.

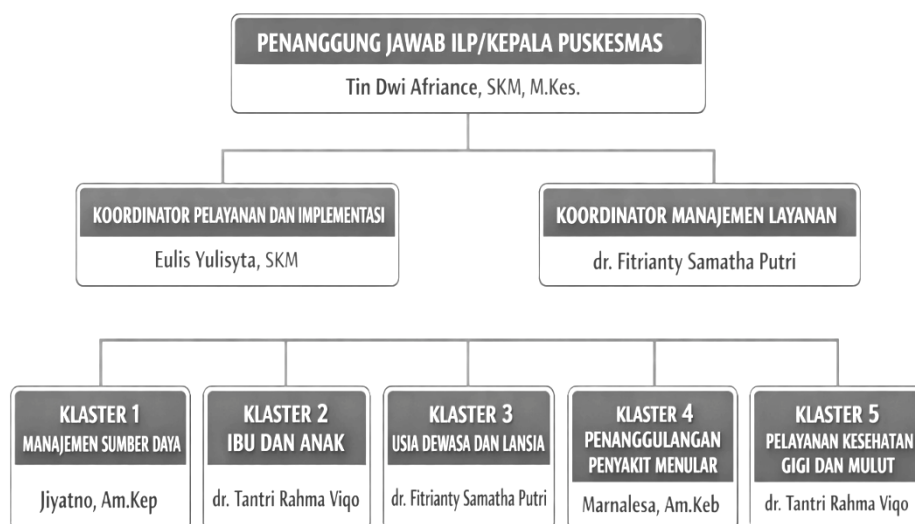
2. Misi

- Mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- Pertumbuhan ekonomi yang tangguh.
- Penguatkan infrastruktur dan lingkungan hidup.
- Serta membangun pemerintahan yang professional dan berorientasi pada pelayanan publik.

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi UPTD Puskesmas Sugih Waras

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sugih waras



Sumber : Data Puskesmas Sugih Waras 2026

4.1.4 Pembagian Tugas dan Fungsi Organisasi

1. Penanggung Jawab ILP/Kepala Puskesmas

1. Memimpin seluruh kegiatan puskesmas.
2. Menyusun perencanaan program dan kebijakan.
3. Mengawasi pelaksanaan pelayanan Kesehatan.
4. Bertanggung jawab terhadap kinerja pegawai.
5. Menjalin kerja sama lintas sektor.

2. Koordinator Pelayanan dan Implementasi

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan Kesehatan.
2. Memastikan program berjalan sesuai standar.
3. Mengawasi mutu pelayanan kepada masyarakat.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi program.

3. Koordinator Manajemen Layanan

1. Mengatur sistem pelayanan.
2. Menjamin pelayanan berjalan efektif dan efisien.
3. Mengelola pencatatan dan pelaporan pelayanan.
4. Mengembangkan inovasi pelayanan.

4. Manajemen Sumber Daya

1. Mengelola tenaga kesehatan dan non-kesehatan.
2. Mengatur sarana dan prasarana.
3. Mengelola keuangan dan logistic.
4. Menjamin ketersediaan obat dan alat kesehatan.

5. Program Ibu dan Anak

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil, bersalin, dan nifas.
2. Pemantauan tumbuh kembang balita.
3. Imunisasi anak.
4. Penyuluhan gizi dan kesehatan keluarga.
5. Pencegahan kematian ibu dan bayi.

6. Program Usia Dewasa dan Lansia

1. Pelayanan kesehatan untuk usia produktif dan lansia.
2. Skrining penyakit tidak menular.
3. Pembinaan kesehatan lansia.

4. Edukasi pola hidup pola.

7. Penanggulangan Penyakit Menular

1. Deteksi dini dan pengobatan penyakit menular.
2. Surveilans dan pelaporan penyakit.
3. Penyuluhan pencegahan penyakit menular.
4. Tindakan penanggulangan wabah.

8. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pemeriksaan dan perawatan gigi.
2. Pencabutan, penambalan gigi.
3. Edukasi kebersihan gigi dan mulut.
4. Pelayanan kesehatan gigi di sekolah.

4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di puskesmas sugih waras kabupaten muara enim. Untuk mengimplementasikan hal tersebut maka dapat dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian kuesioner. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebanyak 81 responden, yaitu seluruh pegawai aparatur sipil negara di puskesmas sugih waras kabupaten muara enim. Semua responden yang berjumlah 81 tersebut mendapatkan kuesioner dan semua kuesioner telah dikembalikan selanjutnya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itu akan disajikan deskripsi karakteristik responden, sebagai berikut :

4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada puskesmas sugih waras kabupaten muara enim dapat dilihat pada table 4.3 berikut :

Tabel 4.3

Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	9	11,11%
2	Perempuan	72	88,89%
Jumlah		81	100%

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis sebanyak kelamin laki-laki sebanyak 9 orang persentase 11,11%, dan responden perempuan 72 orang dengan persentase 88,89%. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan dibanding laki-laki.

4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4
Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	25-29	22	27,16%
2	30-34	19	23,46%
3	>35	40	49,38%
Jumlah		81	100%

Sumber : Data diolah 2026

Dari tabel di atas dapat diketahui usia responden yang pada penelitian ini meliputi responden dengan usia 25-29 tahun sebanyak 22 orang dengan tingkat persentase 27,16%, responden dengan usia 30-34 tahun sebanyak 19 orang dengan tingkat persentase 23,46%, responden dengan usia >35 tahun sebanyak 40 orang dengan tingkat persentase 49,38%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang merupakan pegawai aparatur sipil negara pada Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim paling banyak, yaitu berusia >35 tahun dengan jumlah 40 orang.

4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir dari responden pada Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5
Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	D3	61	75,31%
2	D4	2	2,46%
3	S1	17	20,99%
4	Magister	1	1,23%
Jumlah		81	100%

Sumber: Data diolah 2026

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui jumlah responden berpendidikan diploma (D3) sebanyak 61 orang dengan persentase 75,31%, responden yang berpendidikan sarjana terapan (D4) sebanyak 2 orang dengan persentase 2,46%, responden yang berpendidikan sarjana sebanyak 17 orang dengan persentase 20,99%, responden yang berpendidikan magister sebanyak 1 orang dengan persentase 1,23%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang ada pada Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim berpendidikan diploma (D3).

4.2.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah tersebar kepada responden, maka dapat diketahui reaksi pegawai aparatur sipil negara pada Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Analisis pada distribusi jawaban merupakan dari analisis deskriptif, dimana terdapat informasi dari data responden yang disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner untuk setiap variabel dan deskripsi data dapat dilihat dari nilai rata-rata (mean).

4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Digitalisasi Pelayanan

Untuk mengetahui penilaian 81 responden terhadap variabel digitalisasi pelayanan (X1) yang merupakan variabel terikat, maka diberikan 10 pertanyaan yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan. Tanggapan dari responden mengenai digitalisasi pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Digitalisasi Pelayanan (n=81)

Digitalisasi Pelayanan	Skor										Jumlah		$\overline{X_1}$
	SS/5		S/4		N/3		TS/2		STS/1				
Pertanyaan 1	38	190	38	190	2	10	1	5	0	0	81	474	5,85
Pertanyaan 2	33	165	43	215	1	5	2	10	0	0	81	469	5,79
Pertanyaan 3	36	180	52	260	1	5	0	0	0	0	81	534	6,59
Pertanyaan 4	33	165	44	220	2	10	2	10	0	0	81	474	5,85
Pertanyaan 5	34	120	43	215	1	5	1	5	0	0	81	424	5,23
Pertanyaan 6	31	155	42	210	2	10	1	5	0	0	81	174	5,62
Pertanyaan 7	31	155	38	190	9	45	1	5	0	0	81	474	5,85
Pertanyaan 8	28	140	42	210	9	45	2	10	0	0	81	486	6
Pertanyaan 9	12	60	35	175	23	115	1	5	0	0	81	426	6
Pertanyaan 10	18	90	45	225	14	70	2	10	0	0	81	474	5,85
Nilai Rata-Rata													5,78

Sumber: Data primer yang diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap digitalisasi pelayanan memiliki total nilai rata-rata sebesar 5,78 dari 10 item pertanyaan. Tanggapan responden dengan nilai terendah 5,23, yaitu pertanyaan nomor 5 dan tanggapan responden dengan nilai tertinggi 6, yaitu pertanyaan nomor 8.

4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja

Untuk mengetahui penilaian dari 81 Responden terhadap variabel digitalisasi pelayanan (X2) yang merupakan salah satu variabel bebas, maka diberikan 10 butir pertanyaan yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan. Tanggapan responden terhadap kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja (n=81)

Kepuasan Kerja	Skor										Jumlah		$\overline{X_2}$
	SS/5		S/4		N/3		TS/2		STS/1				
Pertanyaan 1	29	145	46	230	4	20	1	5	0	0	81	480	5,92
Pertanyaan 2	31	155	46	230	3	15	0	0	0	0	81	489	6,03
Pertanyaan 3	36	180	45	225	0	0	0	0	0	0	81	486	6
Pertanyaan 4	28	140	30	150	0	0	0	0	0	0	81	348	4,29
Pertanyaan 5	26	130	49	245	3	15	0	0	0	0	81	468	5,77
Pertanyaan 6	32	160	42	210	7	35	1	5	0	0	81	692	5,92
Pertanyaan 7	31	155	38	190	9	45	1	5	0	0	81	474	5,85
Pertanyaan 8	25	125	48	240	7	35	2	10	0	0	81	486	6
Pertanyaan 9	20	100	56	280	5	25	0	0	0	0	81	486	6
Pertanyaan 10	23	115	54	270	4	20	0	0	0	0	81	486	6
Nilai Rata-Rata													6,055

Sumber: Data primer yang diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap kepuasan kerja memiliki total nilai rata-rata sebesar 5,192 dari 10 item pertanyaan. Tanggapan responden dengan nilai terendah 4,29, yaitu pertanyaan nomor 4 dan tanggapan responden dengan nilai tertinggi 6,03, yaitu pertanyaan nomor 2.

4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pegawai

Untuk mengetahui penilaian dari 81 responden terhadap variabel kinerja pegawai (Y) yang merupakan variabel terikat, maka diberikan 10 butir pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja pegawai, dimana tanggapan dari responden mengenai kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pegawai (n=81)

Kinerja Pegawai	Skor										Jumlah		ȳ
	SS/5		S/4		N/3		TS/2		STS/1				
Pertanyaan 1	26	130	50	250	2	10	0	0	0	0	81	468	5,77
Pertanyaan 2	26	130	52	260	1	5	0	0	0	0	81	484	5,97
Pertanyaan 3	27	135	50	250	1	5	0	0	0	0	81	465	5,74
Pertanyaan 4	26	130	53	0	0	0	0	0	0	0	81	474	5,85
Pertanyaan 5	27	130	52	260	2	10	0	0	0	0	81	486	6
Pertanyaan 6	26	130	52	260	3	15	0	0	0	0	81	486	6
Pertanyaan 7	22	110	50	250	7	35	0	0	0	0	81	474	5,85
Pertanyaan 8	25	125	43	215	12	60	0	0	0	0	81	480	5,92
Pertanyaan 9	15	75	49	245	13	65	4	20	0	0	81	468	5,77
Pertanyaan 10	22	110	40	200	11	55	5	25	0	0	81	468	5,77
Nilai Rata-Rata													5,864

Sumber: Data primer yang diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.10 nilai di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap kinerja pegawai memiliki total rata-rata sebesar 5,872 dari 10 item pertanyaan. Tanggapan responden dengan nilai terendah 5,74, yaitu pertanyaan nomor 3 dan tanggapan responden dengan nilai tertinggi 6, yaitu pertanyaan nomor 5 dan nomor 6.

4.3 Hasil Uji Penelitian

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26 dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Uji validitas yang dilakukan menggunakan tingkat signifikan 5%.

Pada tahap pengambilan data, kuesioner berisikan 30 pertanyaan yang menyangkut variabel bebas, yaitu digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja dan juga variabel terikat, yaitu kinerja pegawai. Adapun hasil analisis uji validitas selengkapnya dapat ditunjukkan pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
	n	g	el	n
Digitalisasi Pelayanan (X1)	1	0,699	0,218	Valid
	2	0,696		Valid
	3	0,756		Valid
	4	0,705		Valid
	5	0,756		Valid
	6	0,780		Valid
	7	0,845		Valid
	8	0,838		Valid
	9	0,532		Valid
	10	0,587		Valid
Kepuasan Kerja (X2)	1	0,731	0,218	Valid
	2	0,792		Valid
	3	0,591		Valid
	4	0,667		Valid
	5	0,686		Valid
	6	0,703		Valid
	7	0,545		Valid
	8	0,669		Valid
	9	0,568		Valid
	10	0,573		Valid

Kinerja pegawai (Y)	1	0,714	0,218	Valid
	2	0,714		Valid
	3	0,633		Valid
	4	0,658		Valid
	5	0,668		Valid
	6	0,629		Valid
	7	0,736		Valid
	8	0,702		Valid
	9	0,753		Valid
	10	0,716		Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Dari tabel 4.11 dapat dilihat bahwa semua r hitung pada 30 pertanyaan yang didapat melalui uji validitas menggunakan SPSS versi 26 nilainya lebih besar dari rtabel. Sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dengan nilai korelasi di atas 0,218.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu ukuran atau alat ukur yang digunakan. Pada uji reliabilitas kali ini, penulis menggunakan persamaan *Cronboach Alpha* dengan bantuan perhitungannya menggunakan aplikasi computer SPSS Versi 26. Dalam uji reliabilitas dikatakan:

1. Apabila hasil koefisien alpha $> 0,60$ maka kuesioner tersebut reliabel.
2. Apabila hasil koefisien alpha $< 0,60$ maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

Adapun hasil uji reliabilitas pada peneltian ini disajikan dalam tabel 4.12 berikut

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
X1	0.891	0.60	Reliabel
X2	0.850	0.60	Reliabel
Y	0.872	0.60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronboach Alpha*

variabel digitalisasi pelayanan (X1) sebesar 0.891, variabel kepuasan kerja (X2) sebesar 0.850, dan variabel kinerja pegawai (Y) sebesar 0.872. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dari setiap variabel >0.60 dan dapat dikatakan reliabel untuk digunakan sebagai alat penelitian.

4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

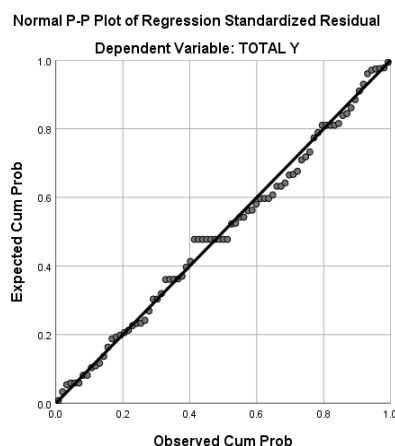
Suatu model regresi yang baik harus memenuhi tidak adanya masalah asumsi klasik dalam modelnya. Jika masih terdapat asumsi klasik maka model regresi tersebut masih memiliki bias. Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan Langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Adapun uji yang dilakukan dalam uji asumsi klasik penelitian ini, yaitu uji normalitas, uji multikoloneritas, dan uji heteroskedastisitas.

4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel independent dan dependen memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti diagonal maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini :



Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Gambar 4.2 Grafik P-Plot Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4.2 grafik P-Plot diatas mendeskripsikan bahwa model regresi sudah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya. Terlihat bahwa data menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada variabel penelitian semuanya berdistribusi normal.

4.3.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menemukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), jika $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka model terbebas dari multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.588	4.371		2.880	.005		
	Digitalis Pelayanan	.152	.106	.174	1.438	.154	.549	1.820
	Kepuasan Kerja	.538	.136	.480	3.964	.000	.549	1.820

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

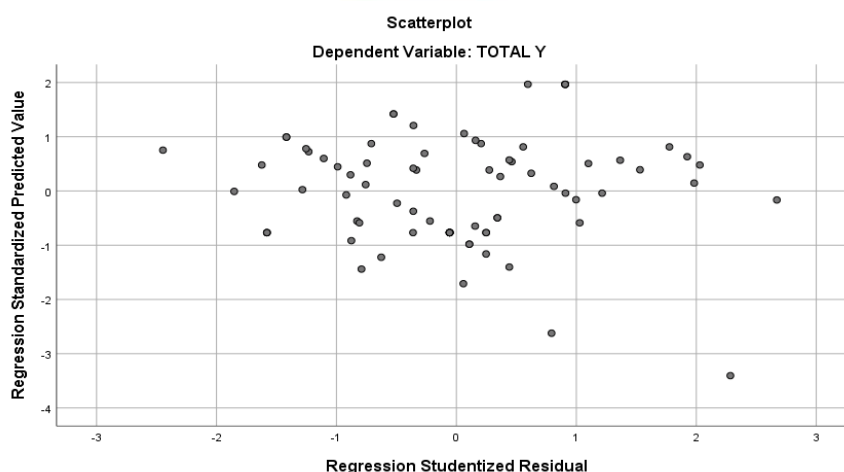
Berdasarkan tabel 4.13 diatas maka dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk digitalisasi pelayanan (X1) sebesar 1.820 dengan nilai *tolerance* 0.549 dan nilai VIF untuk kepuasan kerja (X2) sebesar 1.820 dengan nilai *tolerance* 0.549. Dari semua variabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari multikolinearitas dan layak digunakan.

4.3.3.3 Hasil Uji Heterosdastisitas

Uji heterosdastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atau pengamatan kepengamatan lain. Dasar analisisnya yaitu:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini :



Sumber : Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

4.4. Metode Analisis Data

4.4.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y). Model regresi disini memasukkan dua variabel independent, yaitu digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja . Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yang terdiri dari variabel digitalisasi dan kepuasan kerja terhadap variabel terikat, yaitu kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Analisis regresi linier berganda pada penelitian menggunakan program SPSS versi 26 yang dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	12.588	4.371		2.880
	Digitalis Pelayanan	.152	.106	.174	1.438
	Kepuasan Kerja	.538	.136	.480	3.964

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS)

Dari tabel 4.14 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda yang diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 12,588 artinya apabila nilai digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja adalah nol (0) maka kinerja pegawai aparatur sipil negara di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim nilainya sebesar 12,588.
2. Koefisien regresi pada variabel digitalisasi pelayanan (X1) sebesar 0,152 (nilainya positif). Artinya terjadi hubungan yang positif antara digitalisasi pelayanan dan kinerja pegawai, yang berarti setiap kenaikan satu satuan variabel digitalisasi pelayanan (independen) akan meningkatkan variabel kinerja pegawai (dependen) sebesar 0,152.
3. Koefisien regresi pada variabel kepuasan kerja (X2) sebesar 0,538 (nilainya positif). Artinya terjadi hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai, yang berarti setiap kenaikan satu satuan variabel kepuasan kerja (independen) akan meningkatkan kinerja pegawai (dependen) sebesar 0,538.

4.4.2 Hasil Uji t (Regresi Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen

(hipotesis diterima).

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak).

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4.15

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.588	4.371		2.880	.005
	Digitalis Pelayanan	.152	.106	.174	1.438	.154
	Kepuasan Kerja	.538	.136	.480	3.964	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data primer diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas maka dapat dikatakan berpengaruh apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan sebaliknya. Hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel digitalisasi pelayanan (X1) secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y)

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa variabel digitalisasi pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,438 < 2,154$ dengan nilai signifikan sebesar $2,154 < 0,05$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh signifikan antara digitalisasi pelayanan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim, maka dapat dikatakan hipotesis (H1) diterima.

2. Pengaruh variabel kepuasan kerja (X2) secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y)

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan kerja (X2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,964 > 2,154$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang

Kabupaten Muara Enim, maka dapat dikatakan hipotesis (H2) diterima.

4.4.3 Hasil Uji F (Regresi Simultan)

Uji F adalah uji statistik yang menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat). Dasar pengambilan keputusan pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. H_0 ditolak, H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau probabilitas $<$ dari tingkat signifikan ($Sig < 0,05$), artinya semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. H_0 diterima, H_a ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau probabilitas $>$ dari tingkat signifikan ($Sig > 0,05$), artinya semua variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Hasil uji F yang diperoleh dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16

Hasil Uji f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	509.068	2	254.534	23.148	.000 ^b
	Residual	857.698	78	10.996		
	Total	1366.765	80			

a. Dependent Variable: TOTAL Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL X2, TOTAL X1

Sumber: Data primer yang diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas maka dapat dikatakan berpengaruh apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sebaliknya tidak terdapat pengaruh jika $F_{hitung} < F_{tabel}$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $23,148 > 4,08$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara bersama- sama (simultan) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim (H3 diterima).

4.4.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan model (variabel independen) dalam mempengaruhi variasi variabel dependen. Nilai determinasi adalah antara nol dan satu, terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.372	.356	3.316
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Digitalis Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai				

Sumber: Data primer diolah 2026 (SPSS 26)

Berdasarkan tabel 4.18 hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*Adjust R Square*) diketahui memiliki nilai sebesar 0,372. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim sebesar 35,6% sedangkan sisanya 64,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan (X1) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi X1 (digitalisasi pelayanan) sebesar 0,152 satuan artinya apabila variabel digitalisasi pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka kinerja pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,152. Variabel digitalisasi pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,438 < 2,154$ dengan nilai signifikan sebesar $0,154 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan tidak berpengaruh signifikan antara digitalisasi pelayanan (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih

Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

2. Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa kepuasan kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi X2 (kepuasan kerja) sebesar 0,538 artinya apabila variabel kepuasan kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka kinerja pegawai (Y) akan meningkat sebesar 0,538. Variabel kepuasan kerja (X2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel kinerja (Y). Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,964 > 2,154$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim.

3. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim

Berdasarkan hasil uji F variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan variabel kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $23,148 > 4,08$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim. Berdasarkan hasil uji determinasi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja terhadap variabel kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim adalah sebesar 35,6% sedangkan sisanya 64,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dan pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim, serta objek penelitian ini adalah Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim, dengan responden sebanyak 81 orang, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel penelitian kinerja pegawai (Y). Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,438 < 2,154$ dengan nilai signifikan sebesar $0,154 < 0,05$. Sementara itu, kepuasan kerja (X2) memiliki pengaruh secara parsial dengan variabel penelitian kinerja pegawai (Y). Dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,964 > 2,154$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Secara simultan, variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $23,148 > 4,08$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
3. Secara keseluruhan, berdasarkan uji koefisien determinasi (Adjust R Square) dapat diketahui nilai sebesar 0,356. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel digitalisasi pelayanan (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang Kabupaten Muara Enim sebesar 35,6% sedangkan sisanya 64,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Sugih Waras

Puskesmas Sugih Waras diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas penerapan digitalisasi pelayanan guna menunjang kinerja pegawai secara optimal. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, seperti penyediaan jaringan internet yang stabil, perangkat komputer yang memadai, serta sistem informasi yang mudah digunakan oleh seluruh pegawai.

2. Bagi Manajemen /Instansi

Terkait pihak manajemen diharapkan dapat memberikan dukungan yang optimal terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui kebijakan yang tepat, khususnya dalam peningkatan kepuasan kerja. Hal ini dapat dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, pemberian penghargaan atau insentif yang sesuai, serta pembagian kerja yang adil. Selain itu, manajemen perlu melakukan pengawasan, evaluasi, dan pembinaan secara berkelanjutan guna memastikan bahwa pelaksanaan digitalisasi berjalan dengan baik. Dukungan dari instansi terkait, termasuk pemerintah daerah juga sangat diperlukan dalam bentuk penyedia anggaran, sarana, dan prasarana, serta program pelatihan yang berkelanjutan agar kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dapat terus meningkat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai, seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, serta beban kerja. Selain itu, penelitian dapat diperluas dengan cakupan lokasi yang lebih luas atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Amallia. 2024. Digitalisasi Kesehatan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical journal of Nusantara*
- Andi Firmasyah. 2025. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Digitalisasi Layanan terhadap Kinerja Pegawai. Makasar.
- Anirwan. 2023 Pelayanan Publik Era Digitalisasi Studi Literature. Makasar.
- Annisa Khareina Augustine. 2022. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Veteran Jakarta.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset).
- en, S., Antara, N., Sen, S., & Chowdhury, S. (2020). Dampak Pandemi “COVID-19” yang Belum Pernah Terjadi Sebelumnya terhadap Pekerja Pakaian dengan Mengguncang Rantai Pasokan Pakaian. *Jurnal Tekstil dan Pakaian, Teknologi dan Manajemen*, 11(3).
- M.Dian Andhika. 2025. Analisis Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Serdang Bedagai. Tebing Tinggi.
- Martina Harahap. 2022. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Puskesmas Teladan. Medan. Surakarta.
- Mawarni, D. I., Ristiyanto, H. G., Deendarlianto, D., Budhijanto, W., Salem, M., Niyas, H., & Indarto, I. (2023). Tinjauan tentang generator mikrobubble tipe pusaran: Konsep, teknologi, dan aplikasi. *Teknik Mesin untuk Masyarakat dan Industri*, 3(3), 191-205.
- Nurfaidah. 2025. Digitalisasi Pelayanan Dan Transformasi digitalisasi Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Provindi Sulawesi. Sulawesi.
- Purwanto. 2025. Kebijakan Pemerintah Terhadap Digitalisasi Layanan Kesehatan Primer : Study Kasus Platform SATU SEHAT. Universitas Panca Bhakti, Indonesia.
- Putri Atikah Haura, Dkk. 2025. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Palembang.
- Reina, R., & Scarozza, D. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Administrasi Publik Pengembangan Organisasi dalam Administrasi Publik (hlm. 61-101). Reina, R., & Scarozza, D. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Administrasi Publik Pengembangan Organisasi dalam Administrasi Publik (hlm. 61-101).
- Sinaga, O. S., Hasibuan, A., Efendi, E., Priyoadmiko, E., Butarbutar, M., Purba, S., ... & Muliana, M. (2020). Manajemen kinerja dalam organisasi.

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim

Assalamualaikum wr.wb

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pegawai Puskesmas Sugih Waras

Kecamatan Rambang, Kabupaten Muara Enim

Dengan hormat,

Dalam rangka mendukung pelaksanaan penelitian mengenai pengaruh digitalisasi pelayanan dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini disusun secara sistematis untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penerapan digitalisasi pelayanan (X1), kepuasan kerja (X2), serta kinerja pegawai (Y) di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan Bapak/Ibu dapat mengisi setiap pernyataan dengan jujur dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, peneliti mengucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama :

Alamat :

Umur :

Jenis kelamin :

PETUNJUK PENGISIAN :

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan tingkat persetujuan Bapak/Ibu terhadap setiap pernyataan pada tabel berikut.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

TABEL 1
DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER DIGITALISASI PELAYANAN (X1)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	S
1.	Sistem digital di Puskesmas membantu saya bekerja secara akurat dan minim kesalahan.					
2.	Pelayanan berbasis digital di Puskesmas berjalan konsisten sesuai prosedur.					
3.	Sistem digital membantu saya memberikan pelayanan lebih cepat kepada pasien.					
4.	Penggunaan teknologi digital mempermudah saya menanggapi kebutuhan pasien.					
5.	Saya merasa aman menggunakan sistem digital dalam pengelolaan data pasien.					
6.	Sistem digital meningkatkan kepercayaan saya dalam menjalankan tugas pelayanan.					
7.	Teknologi digital memudahkan saya memahami kebutuhan pasien secara individu.					
8.	Teknologi digital membantu saya memberikan pelayanan yang lebih personal dan perhatian kepada pasien.					
9.	Fasilitas digital seperti komputer dan jaringan internet di Puskesmas sudah memadai.					
10.	Tampilan dan fitur sistem digital mudah dipahami dan digunakan oleh pegawai.					

TABEL 2
DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER KEPUASAN KERJA (X2)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	S
1.	Saya merasa puas dengan gaji yang saya terima sesuai dengan beban kerja.					
2.	Gaji dan tunjangan yang saya terima memotivasi saya bekerja lebih baik.					
3.	Saya merasa nyaman bekerja sama dengan rekan kerja di Puskesmas.					
4.	Rekan kerja saya saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan.					
5.	Saya merasa memiliki kesempatan yang adil untuk					

	pengembangan karier.					
6.	Sistem promosi jabatan di Puskesmas memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja.					
7.	Lingkungan kerja di Puskesmas nyaman dan mendukung produktivitas kerja.					
8.	Fasilitas kerja yang tersedia membuat saya lebih semangat bekerja.					
9.	Secara keseluruhan, saya puas dengan pekerjaan saya saat ini.					
10.	Kepuasan kerja yang saya rasakan mendorong saya memberikan kinerja terbaik.					

TABEL 3
DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER KINERJA (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	S S
1.	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target yang ditetapkan Puskesmas.					
2.	Saya melaksanakan pekerjaan dengan hasil yang rapi, teliti, dan sesuai standar pelayanan.					
3.	Saya memahami prosedur kerja dan tugas pelayanan yang menjadi tanggung jawab saya.					
4.	Saya mampu melaksanakan prosedur kerja dan tugas pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.					
5.	Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien.					
6.	Saya bersedia membantu rekan kerja apabila diperlukan demi kelancaran pelayanan.					
7.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa harus selalu menunggu arahan atasan.					
8.	Saya memiliki inisiatif untuk bertindak ketika menemukan masalah dalam pelayanan.					
9.	Saya dapat bekerja secara konsisten meskipun dalam kondisi kerja yang padat.					
10.	Saya tetap dapat memberikan pelayanan yang baik meskipun menghadapi tekanan kerja.					

Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner

NO RESPONDEN	PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN (X1)										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
RESPONDEN 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
RESPONDEN 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
RESPONDEN 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 7	4	2	4	3	4	4	3	3	2	4	33
RESPONDEN 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
RESPONDEN 14	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
RESPONDEN 15	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21
RESPONDEN 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
RESPONDEN 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 25	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
RESPONDEN 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 28	3	4	5	5	3	3	3	3	2	3	34
RESPONDEN 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 34	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	35
RESPONDEN 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 38	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	46
RESPONDEN 39	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	43
RESPONDEN 40	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	42
RESPONDEN 41	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
RESPONDEN 42	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	39
RESPONDEN 43	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	40
RESPONDEN 44	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	37
RESPONDEN 45	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	43
RESPONDEN 46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
RESPONDEN 47	5	4	4	5	4	3	3	2	2	2	34
RESPONDEN 48	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	45
RESPONDEN 49	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
RESPONDEN 50	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
RESPONDEN 51	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	43
RESPONDEN 52	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	41
RESPONDEN 53	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	43
RESPONDEN 54	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
RESPONDEN 55	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	43
RESPONDEN 56	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	41
RESPONDEN 57	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
RESPONDEN 58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
RESPONDEN 59	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	40
RESPONDEN 60	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	42
RESPONDEN 61	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	42
RESPONDEN 62	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	45
RESPONDEN 63	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
RESPONDEN 64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
RESPONDEN 65	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
RESPONDEN 66	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
RESPONDEN 67	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
RESPONDEN 68	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
RESPONDEN 69	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	41
RESPONDEN 70	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	43
RESPONDEN 71	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	43
RESPONDEN 72	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
RESPONDEN 73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 74	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
RESPONDEN 75	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
RESPONDEN 76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
RESPONDEN 77	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	45
RESPONDEN 78	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
RESPONDEN 79	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
RESPONDEN 80	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	42
RESPONDEN 81	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41

NO RESPONDEN	KEPUASAN KERJA (X2)										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
RESPONDEN 1	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47
RESPONDEN 2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
RESPONDEN 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	41
RESPONDEN 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
RESPONDEN 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 13	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	45
RESPONDEN 14	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
RESPONDEN 15	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	33
RESPONDEN 16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
RESPONDEN 17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
RESPONDEN 18	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
RESPONDEN 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 21	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	45
RESPONDEN 22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
RESPONDEN 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
RESPONDEN 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
RESPONDEN 28	3	3	5	3	3	2	4	2	4	4	33
RESPONDEN 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 34	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
RESPONDEN 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 38	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	44
RESPONDEN 39	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36
RESPONDEN 40	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	43
RESPONDEN 41	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	45
RESPONDEN 42	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
RESPONDEN 43	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	46
RESPONDEN 44	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	45
RESPONDEN 45	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	45
RESPONDEN 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 47	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	41
RESPONDEN 48	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	44
RESPONDEN 49	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
RESPONDEN 50	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
RESPONDEN 51	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	42
RESPONDEN 52	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
RESPONDEN 53	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	40
RESPONDEN 54	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
RESPONDEN 55	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
RESPONDEN 56	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	41
RESPONDEN 57	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
RESPONDEN 59	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	44
RESPONDEN 60	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
RESPONDEN 61	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
RESPONDEN 62	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
RESPONDEN 63	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
RESPONDEN 64	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46
RESPONDEN 65	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
RESPONDEN 66	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
RESPONDEN 67	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
RESPONDEN 68	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
RESPONDEN 69	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
RESPONDEN 70	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46
RESPONDEN 71	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
RESPONDEN 72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 73	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
RESPONDEN 74	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
RESPONDEN 75	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
RESPONDEN 76	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
RESPONDEN 77	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
RESPONDEN 78	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	39
RESPONDEN 79	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
RESPONDEN 80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40
RESPONDEN 81	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44

NO RESPONDEN	KINERJA PEGAWAI (Y)										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
RESPONDEN 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	35
RESPONDEN 4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
RESPONDEN 5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
RESPONDEN 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 10	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	41
RESPONDEN 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
RESPONDEN 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 23	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	35
RESPONDEN 24	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	35
RESPONDEN 25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
RESPONDEN 28	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	38
RESPONDEN 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 33	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	41
RESPONDEN 34	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
RESPONDEN 35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 39	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36
RESPONDEN 40	4	4	5	4	4	5	3	3	2	2	36
RESPONDEN 41	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	40
RESPONDEN 42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
RESPONDEN 43	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	41
RESPONDEN 44	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	40
RESPONDEN 45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	38
RESPONDEN 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
RESPONDEN 47	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	37
RESPONDEN 48	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 49	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45
RESPONDEN 50	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
RESPONDEN 51	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
RESPONDEN 52	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	42
RESPONDEN 53	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44
RESPONDEN 54	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
RESPONDEN 55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 56	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	42
RESPONDEN 57	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
RESPONDEN 58	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
RESPONDEN 59	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
RESPONDEN 60	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	42
RESPONDEN 61	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	45
RESPONDEN 62	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	44
RESPONDEN 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
RESPONDEN 65	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
RESPONDEN 66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
RESPONDEN 67	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
RESPONDEN 68	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
RESPONDEN 69	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45
RESPONDEN 70	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
RESPONDEN 71	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
RESPONDEN 72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
RESPONDEN 73	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
RESPONDEN 74	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
RESPONDEN 75	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
RESPONDEN 76	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
RESPONDEN 77	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
RESPONDEN 78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
RESPONDEN 79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
RESPONDEN 80	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	41
RESPONDEN 81	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49

Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS 26

Hasil Intrumen Penelitian

4. Hasil Uji Validitas

a) Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi Pelayanan (X1)

Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.831*	.715*	.618*	.512*	.415*	.425*	.430*	.037	.254*	.699**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.740	.022	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.2	Pearson Correlation	.831*	1	.653*	.653*	.386*	.352*	.437*	.457*	.122	.269*	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.277	.015	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.3	Pearson Correlation	.715*	.653*	1	.778*	.623*	.411*	.518*	.492*	.147	.303**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.190	.006	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.4	Pearson Correlation	.618*	.653*	.778*	1	.590*	.445*	.474*	.499*	.115	.118	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.305	.292	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.5	Pearson Correlation	.512*	.386*	.623*	.590*	1	.707*	.700*	.573*	.232*	.230*	.756**
	Sig. (2-tailed)											
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.038	.039	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.6	Pearson Correlation	.415*	.352*	.411*	.445*	.707*	1	.807*	.755*	.292*	.411**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.008	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.7	Pearson Correlation	.425*	.437*	.518*	.474*	.700*	.807*	1	.814*	.474*	.364**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.8	Pearson Correlation	.430*	.457*	.492*	.499*	.573*	.755*	.814*	1	.468*	.448**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.9	Pearson Correlation	.037	.122	.147	.115	.232*	.292*	.474*	.468*	1	.609**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.740	.277	.190	.305	.038	.008	.000	.000		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X1.10	Pearson Correlation	.254*	.269*	.303*	.118	.230*	.411*	.364*	.448*	.609*	1	.587**
	Sig. (2-tailed)	.022	.015	.006	.292	.039	.000	.001	.000	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

TOTAL	Pearson Correlation	.699*	.696*	.756*	.705*	.756*	.780*	.845*	.838*	.532*	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b) Hasil uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
		1										L
X2.1	Pearson Correlation	1	.795*	.437*	.459*	.409*	.492*	.206	.362*	.259*	.290**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.066	.001	.020	.009	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.2	Pearson Correlation	.795**	1	.591*	.511*	.336*	.462*	.283*	.502*	.369*	.306**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000	.011	.000	.001	.006	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.3	Pearson Correlation	.437**	.591*	1	.600*	.366*	.226*	.212	.191	.158	.215	.591**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.043	.057	.088	.159	.054	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.4	Pearson Correlation	.459**	.511*	.600*	1	.587*	.387*	.245*	.221*	.142	.314**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.028	.047	.205	.004	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.5	Pearson Correlation	.409**	.336*	.366*	.587*	1	.646*	.344*	.255*	.192	.355**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.001	.000		.000	.002	.021	.086	.001	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.6	Pearson Correlation	.492**	.462*	.226*	.387*	.646*	1	.372*	.415*	.204	.234*	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.043	.000	.000		.001	.000	.068	.036	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.7	Pearson Correlation	.206	.283*	.212	.245*	.344*	.372*	1	.544*	.258*	.109	.545**
	Sig. (2-tailed)	.066	.011	.057	.028	.002	.001		.000	.020	.332	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.8	Pearson Correlation	.362**	.502*	.191	.221*	.255*	.415*	.544*	1	.483*	.303**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.088	.047	.021	.000	.000		.000	.006	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.9	Pearson Correlation	.259*	.369*	.158	.142	.192	.204	.258*	.483*	1	.692**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.020	.001	.159	.205	.086	.068	.020	.000		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
X2.10	Pearson Correlation	.290**	.306*	.215	.314*	.355*	.234*	.109	.303*	.692*	1	.573**
	Sig. (2-tailed)	.009	.006	.054	.004	.001	.036	.332	.006	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
TOTAL	Pearson Correlation	.731**	.792*	.591*	.667*	.686*	.703*	.545*	.669*	.568*	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c) Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Correlations												
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL
												L
Y.1	Pearson Correlation	1	.880*	.791*	.516*	.558*	.300*	.285*	.285*	.356*	.307*	.714**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.007	.010	.010	.001	.005	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.2	Pearson Correlation	.880*	1	.754*	.564*	.508*	.283*	.310*	.269*	.374*	.324*	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.010	.005	.015	.001	.003	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.3	Pearson Correlation	.791*	.754*	1	.683*	.436*	.270*	.212	.183	.258*	.200	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.015	.058	.102	.020	.074	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.4	Pearson Correlation	.516*	.564*	.683*	1	.488*	.362*	.429*	.299*	.271*	.265*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.007	.014	.017	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.5	Pearson Correlation	.558*	.508*	.436*	.488*	1	.727*	.379*	.293*	.291*	.254*	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.008	.008	.022	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.6	Pearson Correlation	.300*	.283*	.270*	.362*	.727*	1	.467*	.404*	.310*	.353*	.629**
	Sig. (2-tailed)	.007	.010	.015	.001	.000		.000	.000	.005	.001	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

Y.7	Pearson Correlation	.285*	.310*	.212	.429*	.379*	.467*	1	.765*	.590*	.516*	.736**
	Sig. (2-tailed)	.010	.005	.058	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.8	Pearson Correlation	.285*	.269*	.183	.299*	.293*	.404*	.765*	1	.614*	.515*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.010	.015	.102	.007	.008	.000	.000		.000	.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.9	Pearson Correlation	.356*	.374*	.258*	.271*	.291*	.310*	.590*	.614*	1	.762*	.753**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.020	.014	.008	.005	.000	.000		.000	.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
Y.10	Pearson Correlation	.307*	.324*	.200	.265*	.254*	.353*	.516*	.515*	.762*	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003	.074	.017	.022	.001	.000	.000	.000		.000
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
TOTAL	Pearson Correlation	.714*	.714*	.633*	.658*	.668*	.629*	.736*	.702*	.753*	.716*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. Hasil Uji Reabilitas

- a) Hasil Uji Reabilitas Variabel Digitalisasi Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	10

- b) Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	10

- c) Hasil Uji Reabilitas Uji Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	10

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

a) One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (metode monte carlo)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		81
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.27432750
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.050
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}

a. Test distribution is Normal.

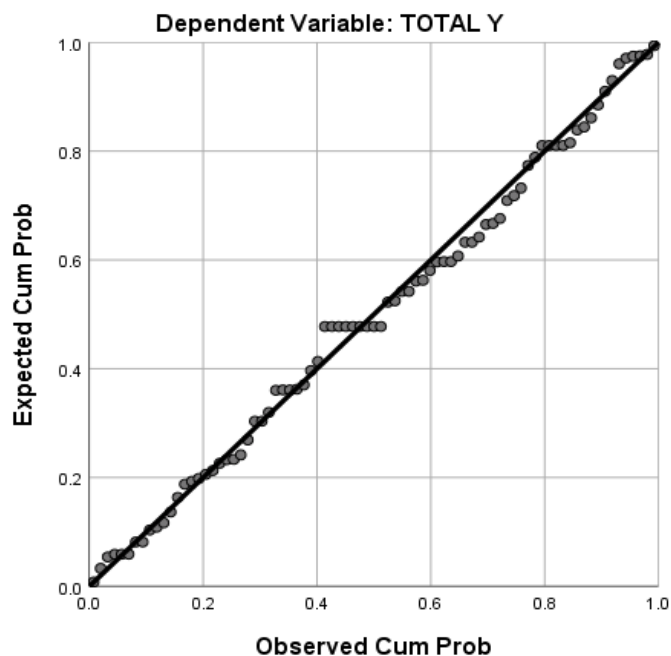
b. Calculated from data.

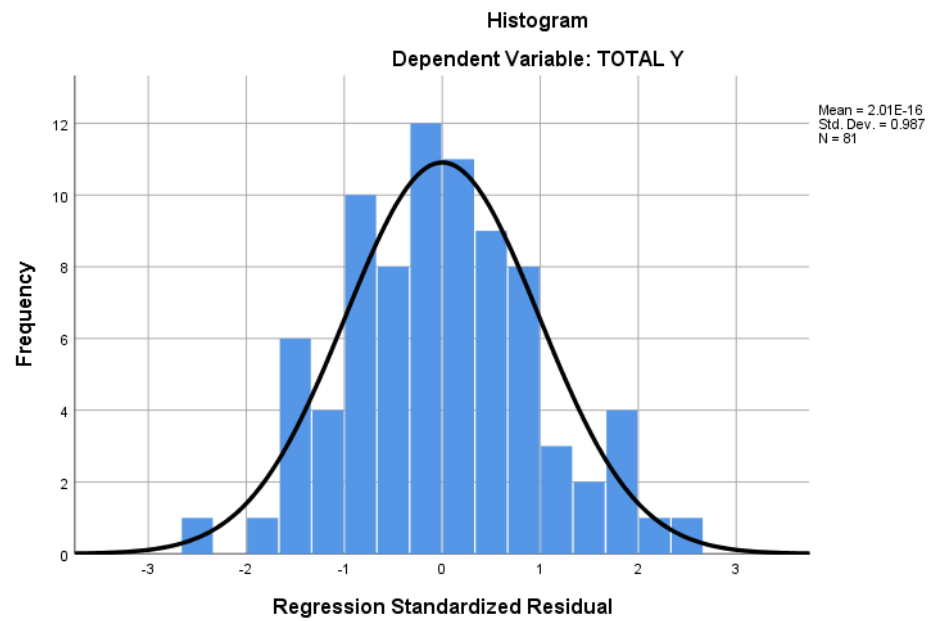
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

b) Norma IP-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





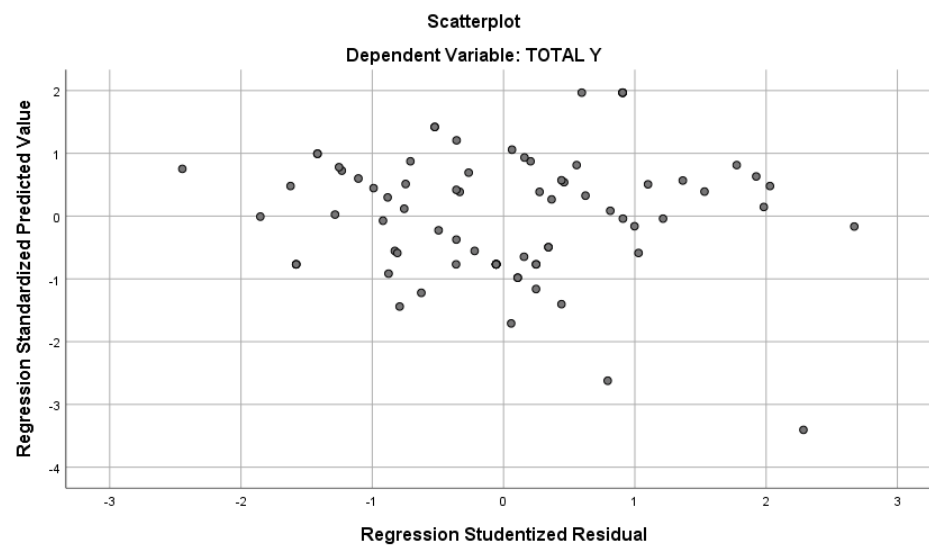
2. Hasil Uji Multikolonearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	TOTAL X1	.549	1.820
	TOTAL X2	.549	1.820

a. Dependent Variable: TOTAL Y

3. Hasil Uji Heterokedasitas (metode scatterplot)



Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.588	4.371		2.880	.005
	TOTAL X1	.152	.106	.174	1.438	.154
	TOTAL X2	.538	.136	.480	3.964	.000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.588	4.371		2.880	.005
	TOTAL X1	.152	.106	.174	1.438	.154
	TOTAL X2	.538	.136	.480	3.964	.000

a. Dependent Variable: TOTAL Y

2. Hasil Uji Simultan (uji f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.864	2	4.432	1.068	.349 ^b
	Residual	323.572	78	4.148		
	Total	332.436	80			

a. Dependent Variable: ABRESID

b. Predictors: (Constant), TOTAL X2, TOTAL X1

Analisis Koefisiensi Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.372	.356	3.316

a. Predictors: (Constant), TOTAL X2, TOTAL X1

b. Dependent Variable: TOTAL Y



Lampiran 4 Tabel Distribusi Statistik

1. Tabel r (r-tabel)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430

2. Tabel t (t-tabel)

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.10 0.10	0.05 0.050	0.025 0.02	0.01 0.010	0.005 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392

3. Tabel f (f-tabel)

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Lampiran 5 Surat Penelitian



UNIVERSITAS PRABUMULIH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Prabumulih, 22 Januari 2026

Nomor : 102 /MNJ /FEB/ UNPRA/I/2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin
Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.
Kepala Puskesmas Sugih Waras
Kab. Muara Enim

DI

Tempat

Berdasarkan kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen bahwa mahasiswa yang telah menyelesaikan seluruh mata kuliah diwajibkan untuk membuat Skripsi. Maka kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan izin kepada mahasiswa dibawah ini :

Nama : Arista Kaffah Biah
NIM : 2022110039
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim

Untuk melaksanakan penelitian sebagai bahan Skripsi di Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Dan mohon kiranya agar Bapak/Ibu dapat membantu untuk memberikan data yang relevan dengan Judul Skripsi tersebut.

Demikianlah surat permohonan penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Ketua Prodi Manajemen

Amandin, S.Pt., M.M.
NIDN. 0207088802

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id

Lampiran 6 Balasan Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS SUGIH WARAS**

Jl. Raya Sugih Waras Desa Sugihwaras Barat
Kecamatan Rambang Kode Pos 31385
Email : sugihwaraspuskesmas@gmail. Com

Nomor : 445/037 /PKM-SW/II/2026
Lampiran : -
Perihal : Usulan Balasan Permohonan
Izin Penelitian

Sugih Waras, 28 Januari 2026

Kepada Yth :
Ketua Prodi Manajemen
Universitas Prabumulih
di
Tempat.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan penelitian dari mahasiswa

Nama : Arista Kaffa Biah
NPM : 2022110039
Program : SI Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja
Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kecamatan Rambang
Kabupaten Muara Enim"

Maka dengan ini kami memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melaksanakan penelitian di wilayah kerja Puskesmas Sugih Waras.

Kami berharap penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta menjaga nama baik instansi.

Demikianlah surat balasan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

an: Kepala UPTD Puskesmas Sugih Waras
Kasubag Tata Usaha
Jiyatno, AM.Kep
NIP. 196801141991031006

Lampiran 7 Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS PRABUMULIH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

NAMA MAHASISWA : Arista Kaffah Biah
NIM : 2022110039
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim
DOSEN PEMBIMBING I : Resi Marina, SE., M.SI

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
28/11/2025	BAB. I	Revisi latar belakang masalah		
01/12/2025	BAB. I	Revisi latar belakang Variabel di jelaskan fenomena		
08/12/2025	BAB. I	Revisi Latar belakang masalah.		
09/12/2025	BAB. I	Acc BAB. I		
16/12/2025	BAB. II	Revisi Bab. 2 penelitian terdahulu		
19/12/2025	BAB. II	Kerangka pemikiran Acc BAB. II		
22/12/2025	BAB. III	Revisi waktu penelitian		
23/12/2025	BAB. III	populasi dan sampel Acc BAB. III		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing I

Resi Marina, SE., M.SI
NIDN. 0226067702

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Arista Kaffah Biah
NIM : 2022110039
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim
DOSEN PEMBIMBING I : Resi Marina, SE., M.Si

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
27/04 2026	BAB IV	Revisi struktur organisasi Tabel tanggapan mengenai kepuasan kerja.		
28/04 2026	BAB IV	Acc BAB IV		
04/05 2026	BAB V	Revisi BAB V Kesimpulan Saran		
05/05 2026	BAB V	Acc BAB V		

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
 NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing I

Resi Marina, SE., M.Si
 NIDN. 0226067702

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
 e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Arista Kaffah Biah
NIM : 2022110039
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim
DOSEN PEMBIMBING II : Hj. Yelli Aswaringsih, SH., M.H

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
12/11-2025	BAB I	Perbaiki margin 4 3 3 dan gabungkan margin	Yelli	
17/11-2025	BAB I	Perbaiki margin dan sumber secara sistematis	Yelli	
18/11-2025	BAB I	Hilangkan sistematis, perbaiki spasi dan margin, vesikan kembali	Yelli	
19/11-2025	BAB I	Bab I itu ada lagi	Yelli	
15/12-25	BAB II	ke bab I	Yelli	
16/12-25	BAB II	perbaiki tulisan & susunan ada lengkap ke bab I	Yelli	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Hj. Yelli Aswaringsih, SH., M.H
NIDN. 0204077001

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id



**UNIVERSITAS PRABUMULIH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

NAMA MAHASISWA : Arista Kaffah Biah
NIM : 2022110039
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim
DOSEN PEMBIMBING II : Hj. Yelli Aswaringsih, SH., M.H

Tanggal	Pembahasan	Komentar	Tanda Tangan	Ket
13-25	BAB II	Subsidi dan regulasi	YH	
24-25	BAB III	acc bab II lengkap bab I	YH	
15/4-25	BAB IV	Subsidi, lokasi penelitian harus jelas dan submanajemen	YH	
16/4-25	BAB IV	hitungkan biaya pada struktur organisasi	YH	
23/4-25	BAB IV	acc lengkap bab I	YH	
27/4-25	BAB V	Subsidi Saran	YH	
27/4-25	BAB V	acc lengkap bab I	YH	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M
NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Hj. Yelli Aswaringsih, SH., M.H
NIDN. 0204077001

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418
e-mail: mail@unpra.ac.id

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 9 Riwayat Hidup



Arista Kaffah Biah adalah penulis dari skripsi ini. Penulis lahir pada tanggal 15 Oktober 2003 di Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan. Sebagai anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Al Arbi, S. Tr.P dan Ibu Asna Marini. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di TK Pertiwi Sugih Waras pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 06 Rambang dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2016. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Rambang dan lulus pada tahun 2019. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Gelumbang dengan mengambil jurusan Agribisnis Pengolahan Hasil Pertanian dan lulus pada tahun 2022. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah kejuruan, penulis langsung melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Prabumulih, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan insya Allah akan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2026 ini. Selama menempuh pendidikan tersebut, penulis menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Dengan semangat, ketekunan, dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab akademik selama masa perkuliahan. Semoga dengan adanya penulisan tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi setiap pembacanya. Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim.”**

