

## **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

**Kasriah\***

Program Studi Teknik Industri, Universitas Mulawarman, Kota Samarinda, Indonesia

**Anggriani Profita**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Mulawarman, Kota Samarinda, Indonesia

**Dharma Widada**

Program Studi Teknik Industri, Universitas Mulawarman, Kota Samarinda, Indonesia

\*E-mail korespondensi: [kasriah4@gmail.com](mailto:kasriah4@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Perkembangan teknologi dan informasi memberikan sumbangan penting bagi pemerintah dalam menentukan perencanaan, pengawasan, dan membuat keputusan secara efektif. Perubahan zaman yang semakin cepat tidak hanya mengubah hidup masyarakat tetapi mendorong perubahan sistem pemerintahan diseluruh dunia. Pada era globalisasi ini teknologi berkembang pesat, sehingga pemerintah harus meningkatkan kualitas pada kinerja pegawai dan didesak untuk dapat meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Teknologi dapat mendorong meningkatkan produktivitas kerja, namun tetap diperlukan usaha dari pegawai untuk memanfaatkan teknologi dengan sebaik-baiknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem Online Single Submission (OSS) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. Pada penelitian ini digunakan pendekatan analisis kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada DPMPTSP Kota Samarinda, dengan jumlah sampel 50 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan dari hasil penelitian, menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas system OSS (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) di DPMPTSP Kota Samarinda.*

**Kata Kunci:** Analisis Regresi Linier Berganda, Kualitas Sistem OSS, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

### **ABSTRACT**

*The development of technology and information makes an important contribution to the government in determining planning, monitoring, and making decisions effectively. The rapidly changing times not only change people's lives but encourage changes in government systems around the world. In this era of globalization, technology is developing rapidly, so the government must improve the quality of its employees and are urged to increase active participation in providing information to the public and making games more effective. Technology can encourage increased work productivity, but efforts from employees are still needed to make the best use of technology. This study aims to analyze the effect of the quality of the Online Single Submission (OSS) system and job satisfaction on the performance of employees at the Department of Investment and One Stop Service (DPMPTSP) of Samarinda City. In this study, a quantitative analysis approach was used to determine the extent of its influence on employee performance.*

*The population in this study were employees of DPMPTSP Samarinda City, with a sample of 50 people. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it shows that the OSS system quality variable (X1) and job satisfaction (X2) jointly affect employee performance (Y) at DPMPTSP Samarinda City.*

**Keywords:** *Multiple Linear Regression Analysis, OSS System Quality, Job Satisfaction, Employee performance*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi memberikan sumbangan penting bagi pemerintah dalam menentukan perencanaan, pengawasan, dan membuat keputusan secara efektif. Selain itu, kemajuan teknologi dan informasi menuntut pula perubahan pada pola dan pelaksanaan kegiatan pada segala sektor, tidak terkecuali pada pemerintah selaku penanggung jawab pelayanan publik. Instruksi Presiden (INPRES) No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, seiring pesatnya perkembangan teknologi dan informasi merupakan sebuah proses bagi pemerintah kabupaten/kota untuk meningkatkan pelayanan. Pemerintahan pada era globalisasi ini harus bisa meningkatkan kualitas teknologi publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan *hardware* dan *software* dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi. Kualitas sistem elektronik dianggap menjadi perhatian utama yang dihadapi oleh para pemangku kepentingan (Tumarni, 2015). Menteri Koordinator Bidang Perekonomian bersama dengan para menteri dan kepala lembaga meresmikan penerapan Sistem Online Single Submission (OSS). Salah satu program pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik yaitu pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan perizinan usaha dengan menggunakan berbasis elektronik.

OSS adalah sebuah sistem yang dapat dipakai untuk melakukan segala macam jenis proses registrasi dan pengurusan legalitas bisnis serta pengurusan perizinan yang lain. Dengan perizinan OSS, pegawai DPMPTSP Kota Samarinda harus bisa mengoperasikan perizinan OSS yang responsif kepada pelaku usaha. Teknologi dapat mendorong meningkatkan produktivitas kerja, namun tetap diperlukan usaha dari pegawai untuk memanfaatkan teknologi dengan sebaik-baiknya (Indrajit, 2002). Penerapan OSS membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan mengurangi keterbatasan yang dimilikinya.

Karyawan merupakan asset perusahaan yang paling berharga dan harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal dan mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia adalah paling utama yang harus diperhatikan perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan (Mangkunegara, 2004).

Suatu hal yang terjadi dalam penggunaan sistem OSS adalah jaringan yang lambat dalam memproses sistem OSS sehingga respon sistem dalam menghasilkan informasi menjadi agak terganggu. Kemudian permasalahan yang sering terjadi yaitu dalam registrasi akun, dimana sering terjadi tidak diterimanya email aktivasi dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sudah terdaftar pada saat pengguna memasukkan data untuk pertama kali. Sering terjadi kesalahan dalam memasukkan alamat email atau menggunakan email yang tidak aktif saat mendaftar akun OSS (Aryandara, 2018).

Sebagai layanan bantuan, perusahaan harus selalu memperhatikan permasalahan layanan sistem OSS juga dalam mengoperasikan sistem OSS tersebut harus diperhatikan bila menginginkan OSS sukses dalam pengembangan dan penerapannya. Sistem OSS tersebut digunakan untuk menghasilkan kinerja yang optimal dalam suatu organisasi. Jika sistem OSS berjalan dengan baik hal itu membuat pekerjaan karyawan berjalan dengan lancar dan hal itu membawa peningkatan kinerja bagi karyawan. Jika kinerja karyawan baik maka tercipta efektivitas organisasi.

Kepuasan kerja adalah psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. 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 (Sutrisno, 2009). Kepuasan kerja adalah keadaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Yusuf, 2015). Kepuasan menunjukkan hasil pengalaman kerja dan tingkat kekecewaan tinggi yang membantu menunjukkan masalah organisasi. Dengan hal tersebut produktivitas dan hasil kerja pegawai meningkat secara optimal. Kinerja karyawan di dalam perusahaan memiliki peran yang vital dalam menentukan mundur majunya suatu perusahaan. Hal ini sangat penting karena kinerja karyawan yang baik membuat tujuan perusahaan tercapai dengan baik. Kinerja karyawan (prestasi kerja) didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Secara operasional kinerja karyawan disebut sebagai usaha seseorang untuk mencapai tujuan melalui produktifitas kerja yang dihasilkan secara kuantitas maupun kualitas (Wijono, 2010).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian bertujuan untuk menganalisis adakah pengaruh kualitas sistem OSS dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

## **2. BAHAN DAN METODE**

### ***a. Lokasi dan Waktu Penelitian***

Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Gedung Mal Pelayanan Publik MPP, Jl. Pahlawan, Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2022.

### ***b. Tahap Persiapan***

Tahap persiapan adalah tahapan yang dilakukan peneliti dalam menjalankan penelitian. Tahap persiapan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

#### **1. Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan adalah kegiatan awal sebelum peneliti melakukan penelitian dan dilakukan untuk mengetahui gambaran umum mengenai permasalahan objek penelitian. Studi pendahuluan yang dilakukan terkait dengan pengaruh kualitas sistem, kepuasan kerja, kinerja karyawan melalui studi literatur yang berasal dari buku, dan jurnal yang diakses melalui internet.

#### **2. Identifikasi Permasalahan**

Identifikasi masalah dilakukan setelah didapatkan permasalahan yang akan diteliti. Pada tahap ini sudah mulai diketahui studi literatur berdasarkan metode yang akan digunakan, untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

#### **3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil studi pendahuluan serta identifikasi masalah, selanjutnya dilakukan tahapan perumusan masalah sesuai dengan permasalahan yang diambil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

#### **4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan pokok-pokok penting yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini, sehingga dalam penulisan tujuan penelitian ini dilakukan dengan menguraikan maksud dan tujuan penelitian.

#### **5. Batasan Masalah**

Batasan masalah merupakan batasan-batasan yang digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk memfokuskan masalah yang ada agar tidak meluas dan menyimpang dari pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

### c. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam kegiatan penelitian dan dilakukan setelah peneliti selesai membuat desain penelitian sesuai dengan masalah yang diteliti. Data berdasarkan sumbernya dibagi menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder, pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk diolah dalam penelitian, sebagai berikut:

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber asli dan tidak melalui perantara pihak lain. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan kualitas sistem, kepuasan kerja dan kinerja karyawan dengan masing-masing indikator variabel diberikan satu pertanyaan. Data primer ini berasal dari responden melalui kuesioner yang diberikan peneliti. Proses pengukuran dari kuesioner dilakukan dengan memberi tingkatan skala atau nilai pengukuran dengan menggunakan skala likert dengan interval 1 sampai dengan 5. Menurut (Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang memang telah tersedia berdasarkan sumber yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Pada penelitian ini data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen penting DPMPTSP Kota Samarinda yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diantaranya ialah dokumen perusahaan berupa profil perusahaan, jumlah karyawan, dan struktur organisasi perusahaan.

### d. Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dilakukan setelah diperoleh data-data dari hasil pengumpulan data. Pada tahapan ini terdiri dari beberapa pengujian dan perhitungan di antaranya sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Penyebaran kuesioner dilakukan kepada karyawan di DPMPTSP Kota Samarinda pada tanggal 14–18 Februari 2022. Hasil kuesioner kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas pengujian validitas per item-nya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut. Uji validitas menggunakan rumus *Bivariate Pearson* (korelasi *Pearson Product Moment*) dengan bantuan program SPSS. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Pengujian validitas tiap butir pertanyaan dengan SPSS dapat dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *pearson product moment* antara skor tiap item kuesioner dengan skor total dalam satu variabel. Menurut Sugiyono (2013), indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung atau nilai korelasi (*pearson correlation*) hasilnya lebih besar dari  $r$  tabel. Pengambilan keputusan pada uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan hal berikut ini (Halin, 2018).

- Jika nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  ( $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ), maka setiap item pernyataan dinyatakan bernilai positif atau valid.
- Jika nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih kecil dari  $r_{\text{tabel}}$  ( $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ ), maka setiap item pernyataan dinyatakan bernilai negatif atau tidak valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* pada program SPSS, metode ini sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala atau skor rentangan (Yusup, 2018). Pengambilan

keputusan pada uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan hal berikut ini (Halin, 2018).

- a. Jika nilai  $r_{\text{-alpha}}$  lebih besar dari  $r_{\text{-tabel}}$  ( $r_{\text{-alpha}} > r_{\text{-tabel}}$ ), maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
  - b. Jika nilai  $r_{\text{-alpha}}$  lebih kecil dari  $r_{\text{-tabel}}$  ( $r_{\text{-alpha}} < r_{\text{-tabel}}$ ), maka setiap item pernyataan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.
3. Uji Asumsi Klasik  
 Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisa regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh bebas terhadap variabel terikat. Persyaratan dalam analisis regresi adalah uji asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan, benar-benar bebas dari adanya uji heteroskedastitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji normalitas. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) yakni tidak terdapat heteroskedastitas, tidak terdapat multikolinearitas, tidak terdapat autokorelasi dan berdistribusi normal. Jika terdapat heteroskedastitas, maka varian tidak konstan sehingga dapat menyebabkan biasanya standar *error*. Jika terdapat multikolinearitas, maka akan sulit untuk mengisolasi pengaruh-pengaruh individual dari variabel, sehingga tingkat signifikansi koefisien regresi menjadi rendah. Dengan adanya autokorelasi mengakibatkan penaksir masih tetap bias dan masih tetap konsisten hanya saja menjadi tidak efisien.
4. Uji Normalitas  
 Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel terikat dan tidak terikat (bebas) memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas. Dasar analisis yang digunakan untuk menentukan uji normalitas kolmogorov adalah sebagai berikut (Ajija, 2011)
- a. Jika nilai signifikansi (sig.)  $> 0.05$  (lebih besar) maka data penelitian berdistribusi normal.
  - b. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (sig.)  $< 0.05$  (lebih kecil) maka data penelitian tidak berdistribusi normal.
5. Uji Multikolinearitas  
 Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar independen. Dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/ VIF*), yang tidak melebihi 4 atau 5. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantaranya variabel bebas, dengan ketentuan (Ghozali, 2016).
- a. Bila *Tolerance*  $< 0,1$  atau sama dengan  $VIF > 5$  maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
  - b. Bila *Tolerance*  $> 0,1$  atau sama dengan  $VIF < 5$  maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.
6. Uji Heterokedastisitas  
 Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan yang lain. jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016).
- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
  - b. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.
7. Analisis Regresi Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono (2014), analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots \dots \dots (1)$$

dengan:

$Y$  = Kinerja Karyawan

$a$  = Konstanta

$X_1$  = Sistem OSS

$X_2$  = Kepuasan Kinerja

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

8. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji T adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepaluan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010)

9. Uji Signifikansi Bersama-sama (Uji Statistik F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat. Uji-F dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  terhadap  $F_{tabel}$ . atau untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara serempak atau simultan (Ghozali, 2016).

10. Uji determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan variabel independent (bebas) dalam menerangkan variasi variabel dependent (terikat). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independent, secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossSection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independent yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independent, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent (Ghozali, 2016).

**e. Tahap Analisis**

Tahap analisis merupakan tahap di mana data yang telah diolah sebelumnya kemudian dianalisa. Analisis data merupakan pengelompokan data dengan mempelajari data kemudian memilah data-data yang dikumpulkan untuk mencari data-data penting mana yang harus dipelajari (Sugiyono, 2006).

**f. Tahap Penutup**

Tahap penutup adalah tahap akhir yang dilakukan dalam penelitian yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Saran berfungsi sebagai dasar dalam pengembangan untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi dengan melengkapi kekurangan yang ada pada penelitian ini.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS 25 for windows. Berdasarkan pengujian validitas pada variabel kualitas system OSS ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ),

data yang diperoleh 50 item yang dinyatakan valid dikarenakan mempunyai nilai hitung > tabel dan hasil pengujian validitas pada variabel Kinerja Karyawan(Y), data yang diperoleh 50 item yang dinyatakan valid dikarenakan mempunyai nilai hitung > tabel .

#### a. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* dalam program SPSS versi 25. Pengujian kuesioner dilakukan pada taraf signifikansi 5% (0,05).

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur yang seharusnya diukur. Reliabel berarti instrumen yang digunakan jika dicoba ke objek yang menghasilkan data yang sama. Uji Validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Pada penelitian ini terdapat 5 koefisien korelasi *pearson product moment* (r-hitung) tingkat kepentingan yang perlu dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$ . Pengujian kuesioner dilakukan pada taraf signifikansi 5% dan  $N = 50$  sehingga didapat  $r_{\text{tabel}} = 0,279$ . Butir pernyataan dikatakan valid jika nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ .

**Tabel 1.** Uji validitas kualitas sistem OSS

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X1.1	0,717	0,279	Valid
2	X1.2	0,851	0,279	Valid
3	X1.3	0,824	0,279	Valid
4	X1.4	0,808	0,279	Valid
5	X1.5	0,774	0,279	Valid

Hasil pada Tabel 1 menunjukkan bahwa tiap atribut tingkat kepentingan sudah valid, hal ini didukung dari hasil  $r_{\text{hitung}} > 0,279$ . Artinya, setiap item pertanyaan pada kuesioner sudah mampu mengukur apa yang ingin diukur.

**Tabel 2.** Uji validitas kepuasan kerja

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X2.1	0,561	0,279	Valid
2	X2.2	0,305	0,279	Valid
3	X2.3	0,476	0,279	Valid
4	X2.4	0,598	0,279	Valid
5	X2.5	0,456	0,279	Valid

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa tiap atribut tingkat kepentingan sudah valid, hal ini didukung dari hasil  $r_{\text{hitung}} > 0,279$ . Artinya, setiap item pertanyaan pada kuesioner sudah mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan bahwa tiap atribut tingkat kepentingan sudah valid, hal ini didukung dari hasil  $r_{\text{hitung}} > 0,279$ . Artinya, setiap item pertanyaan pada kuesioner sudah mampu mengukur apa yang ingin diukur

**Tabel 3.** Uji validitas kinerja karyawan

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Y1	0,707	0,279	Valid
2	Y2	0,632	0,279	Valid
3	Y3	0,791	0,279	Valid
4	Y4	0,727	0,279	Valid
5	Y5	0,627	0,279	Valid

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dihitung dengan *Reliability Statistic* pada program SPSS versi 25 untuk mengetahui nilai dari *Chronbach's Alpha*.

Tabel 4. Uji reliabilitas

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Sistem OSS (X1)	0,846	Reliabel
2	Kepuasan kerja (X2)	0,690	Reliabel
3	Kinerja karyawan (Y)	0,715	Reliabel

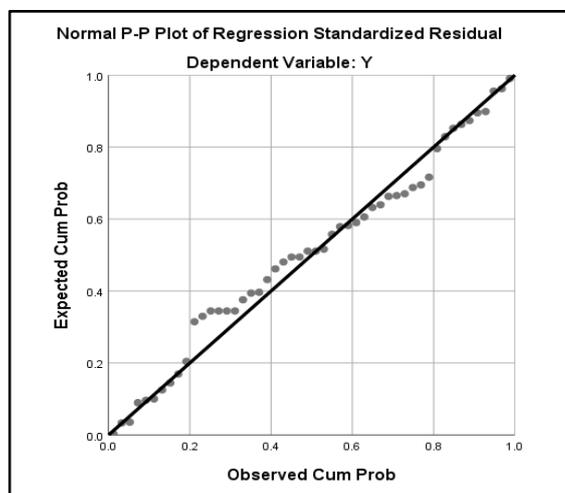
Berdasarkan Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel kualitas pelayanan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan semuanya reliable

#### b. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa alat uji regresi berganda dapat digunakan atau tidak. Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi, maka alat uji statistik linier berganda dapat digunakan. Sebelum melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa alat uji regresi berganda dapat digunakan atau tidak. Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi, maka alat uji *statistic linier* berganda dapat digunakan.

#### c. Uji normalitas data

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah variabel independen maupun variabel dependen terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi normal. Beberapa model uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik histogram, normal P-P Plot of regression standardized residual atau dengan uji *one sample Kolmogorov Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas P-P Plot yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik hasil uji normalitas

Dapat disimpulkan bahwa dalam grafik normal plot terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebarannya tidak terlalu jauh atau melebar sehingga menunjukkan bahwa model regresi sesuai asumsi normalitas dan layak digunakan.

#### d. Uji Multikolinearitas

Dengan SPSS versi 25.00 maka dapat diperoleh hasil uji multikolinearitas yang dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil uji multikolinearitas

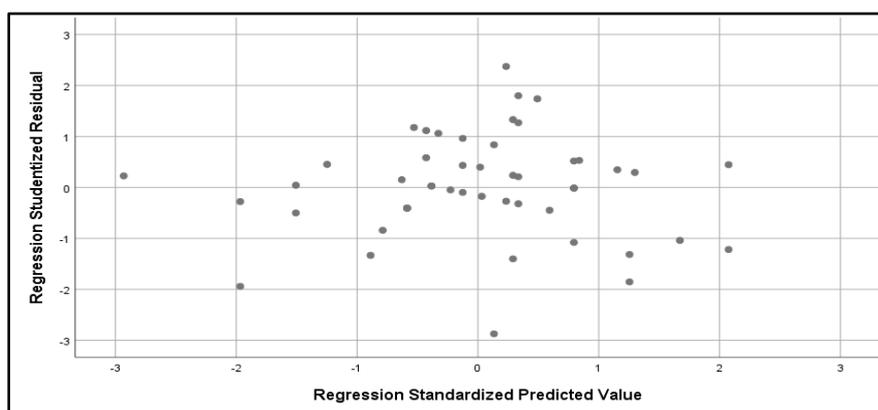
Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.990	1.010
X2	.990	1.010

Dependent Variable: Y

Dari masing-masing variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di indikasikan dari nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 5. Atau bisa disebut bahwa dalam model regresi yang digunakan terbebas dari masalah multikolinearitas.

#### e. Uji Heterokedastisitas

Dengan SPSS versi 25.00 maka dapat diperoleh hasil Uji heterokedastisitas yang dapat dilihat pada Gambar 2.

**Gambar 2.** Hasil uji heterokedastisitas

Berdasarkan grafik *scatter plot* pada model regresi menunjukkan bahwa titik-titik data sampel menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

#### f. Analisis regresi linier berganda

Analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel dependen terhadap variabel independen.

**Tabel 6.** Hasil uji regresi linier berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.612	3.345		4.070	.000
X1	-.092	.113	-.108	-.819	.417
X2	.421	.127	.436	3.313	.002

Dependent Variable: Y

Dari Tabel 6 diketahui nilai konstanta sebesar 13,612, kualitas pelayanan (X1) sebesar -0,092 dan kepuasan kerja sebesar 0,422. Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut adalah  $Y = 13,612 - 0,092X_1 + 0,421X_2$ .

Konstanta sebesar 13,612 menyatakan jika tidak ada variabel bebas (bernilai 0), maka variabel terikat tetap sebesar 13,612. Kemudian formulasi regresi linier tersebut di atas menjelaskan bahwa pengaruh sistem OSS dan kepuasan kerja adalah tidak searah dengan kinerja karyawan. Maksudnya nilai negatif melambangkan, jika pengaruh sistem OSS menurun satu satuan, maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,092 satuan. Berbeda dengan sistem OSS dengan kepuasan kerja apabila ditingkatkan satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,421 satuan. Dengan demikian hubungan negatif yang terjadi antara variabel bebas pengaruh kualitas sistem OSS terhadap variabel terikat kinerja karyawan tidak searah. Sedangkan hubungan positif kepuasan kerja terhadap variabel terikat kinerja karyawan searah dan linier.

#### g. Uji T

Tabel 7 menunjukkan hasil dari uji parsial. Dari hasil uji t dapat kita lihat pengaruh dari masing-masing variabel.

**Tabel 7.** Hasil uji statistik t (uji parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.612	3.345		4.070	.000
	X1	-.092	.113	-.108	-.819	.417
	X2	.421	.127	.436	3.313	.002

**Dependent Variable: Y**

Uji-t menunjukkan apakah terdapat pengaruh pada masing-masing variabel. Adapun uji menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

#### a. Uji Pengaruh Parsial pengaruh kualitas sistem OSS Terhadap Kinerja Karyawan

Bedasarkan tabel diatas diperoleh t hitung untuk variabel kepuasan kerja sebesar -0,819 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n - 2$  ( $50 - 2 = 48$ ), di peroleh  $t_{tabel} 2,010$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka didapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, demikian juga sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, didalam hal ini  $t_{hitung} -0,819 < t_{tabel} 2,010$  hal ini berarti tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem OSS dengan kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,417 sedang taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig  $0,417 > 0,05$ , sehingga  $H_0$  di terima ini berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem OSS dengan kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Meskipun indikator-indikator variabel kualitas sistem OSS dinilai baik tapi tidak dapat signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Hal itu mungkin terjadi dikarenakan pada penggunaan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda karyawan tidak mengoperasikan di dalam sistem tetapi mengurus keperluan secara langsung dengan cara manual. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Hasibuan (2021), yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi terdapat hubungan signifikan dan positif antara sistem informasi terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini pengaruh sistem informasi adalah merupakan suatu proses dukungan penuh kepada para karyawan pada proses peningkatan semangat kerja karyawan. Hal ini mungkin dikarenakan berbeda dengan karyawan yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda yang menggunakan sistem OSS untuk membantu masyarakat atau sebagai bantuan layanan dalam mengurus perizinan, dimana karyawan tidak terpengaruh dengan kerja OSS

karena mereka memiliki pekerjaan sendiri diluar sistem OSS, sedangkan karyawan pada penelitian Hasibuan (2021) di PT. Langkat Nusantara Kepong tersebut yang menggunakan sistem informasi untuk keperluan karyawan itu sendiri dalam bekerja atau karyawan tersebut bekerja bergantung dengan sistem informasi.

**b. Uji Pengaruh Parsial Kepuasan Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan tabel diatas diperoleh t hitung untuk variabel kepuasan kerja sebesar 3.313 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n-2$  ( $50 - 2 = 48$ ), di peroleh  $t_{tabel}$  2,010. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka didapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, demikian juga sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan Y, didalam hal ini  $t_{hitung}$   $3,313 > t_{tabel}$  2,010 hal ini berarti terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,02 sedang taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig  $0,02 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  di tolak ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Kepuasan kerja ini diukur berdasarkan pekerjaan itu sendiri, gaji, atasan, rekan kerja dan kondisi kerja. Kepuasan terhadap upah/gaji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa banyak pegawai yang setuju bahwa gaji merupakan faktor penting karena gaji yang didapat akan mengetahui apakah seorang pegawai untuk lebih semangat dalam bekerja, oleh karena itu gaji menjadi ukuran dimana kinerja pegawai akan menjadi maksimal. Penelitian ini membuktikan gaji sangat mempengaruhi kinerja karyawan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Kemudian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kondisi kerja menjadi indikator terbesar yang dalam faktor kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda memiliki motivasi yang besar dalam bekerja karena lingkungan kerja yang disediakan sangat baik. Dengan kondisi lingkungan yang baik karyawan pun menjadi puas atas kondisi kerja tersebut sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan hasil kesimpulan yang dibuat Suharno, et al (2020) tentang kepuasan kerja yang menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari hasil ini membuktikan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan. Artinya hasil pengujian membuktikan bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan terbukti. Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa dengan kepuasan kerja yang baik dari perusahaan akan meningkatkan kinerja karyawan. hasil ini sesuai dengan hasil kesimpulan yang dibuat Hasibuan (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan memberikan pengaruh yang baik juga pada kinerja karyawan.

**d. Uji F**

Uji F ini dilakukan untuk melihat variabel independen secara bersama, berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak.. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 25 maka diperoleh hasil yang dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8.** Hasil uji statistik f (uji simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
11	Regression	40.955	2	20.478	5.610	.007 <sup>b</sup>
	Residual	171.545	47	3.650		
	Total	212.500	49			
<b>a. Dependent Variable: Y</b>						
<b>b. Predictors: (Constant), X2, X1</b>						

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 5,610 dengan probabilitas 0,007. Oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi kepuasan kerja dan kualitas pelayanan tidak sama nol, atau kedua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga berarti nilai koefisien determinasi  $R^2$  tidak sama dengan nol, atau signifikan.

#### e. Hasil Analisis Korelasi

Setelah data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan. Seluruh data terlebih dahulu diolah dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* yang kemudian hasil (*output*) tersebut dianalisa untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Tabel berikut ini menjelaskan korelasi yang terjadi antara variabel bebas (pengaruh kualitas sistem oss dan kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan).

**Tabel 9.** Hasil korelasi

Correlations				
		X1	X2	Y
X1	Pearson Correlation	1	.099	-.065
	Sig. (2-tailed)		.495	.655
	N	50	50	50
X2	Pearson Correlation	.099	1	.426**
	Sig. (2-tailed)	.495		.002
	N	50	50	50
Y	Pearson Correlation	-.065	.426**	1
	Sig. (2-tailed)	.655	.002	
	N	50	50	50

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

#### f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan maka dapat diketahui melalui uji determinasi. Berikut hasil uji determinasi dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10.** Hasil uji determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.439 <sup>a</sup>	.193	.158	1.910	2.242
<b>a. Predictors: (Constant), X2, X1</b>					
<b>b. Dependent Variable: Y</b>					

Dari Tabel 10 dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,439, hal ini berarti 43,9% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi dari 2 variabel independen kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 43,9\% = 56\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Kemudian *standard error of the estimated* artinya mengukur variabel dari nilai yang diprediksi. *Standard error of the estimated* dalam penelitian ini adalah sebesar 1,910 dimana semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik dalam memprediksi kinerja karyawan. Dalam penelitian ini nilai adjusted R<sup>2</sup> tidak mendekati nilai satu, artinya variabel X bisa dikatakan tidak dapat mewakili atau hanya sedikit menjelaskan informasi variabel Y. Karena nilainya kecil atau semakin jauh dari angka 1 artinya kesempatan variabel x dalam menjelaskan variabel Y sangat terbatas.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kepuasan kerja dan kualitas sistem OSS Terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas sistem OSS (X1) dan kepuasan kerja (X2), secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini diketahui dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai sig dalam uji F sebesar 0,007 yang artinya < dari 0,05, sehingga seluruh variabel independen yang terdiri dari kualitas sistem OSS (X1) dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis ketiga penelitian berpengaruh terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan jika kepuasan kerja dan kualitas sistem sama-sama memiliki hubungan yang baik. Hal ini dapat memicu kinerja karyawan, sehingga kemampuan dalam bekerja karyawan menjadi meningkat. Jika ada peningkatan kemampuan hal ini menandakan adanya peningkatan kinerja. Kepuasan kerja dan kualitas sistem secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan saling berhubungan di dalam organisasi. Kepuasan kerja dan kualitas sistem dalam organisasi merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapat efektifitas yang baik dalam bekerja.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan Hasibuan (2021) yang meneliti pada perusahaan PT. Langkat Nusantara Kepong yang mana hasilnya bahwa kualitas sistem informasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini karena karyawan di PT. Langkat Nusantara Kepong dengan kualitas sistem informasi karyawan lebih mudah bekerja dalam bekerja dan fasilitas yang ada dapat meningkatkan kinerja karyawan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda, yang telah memberi ijin bagi penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ajija, Shochrul Rohmatul. 2011. Cara Cerdas Menguasai Eviews. Jakarta: Salemba Empat.
- Aryandara. (2018, 15 Agustus). OSS dan Poin Penting dalam Pengajuan Perizinan Berusaha. <https://www.easybiz.id/oss-dan-poin-penting-dalam-pengajuan-perizinan-berusaha>
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Halin, Hamid. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Semen Baturaja Di Palembang Pada Pt Semen Baturaja (Persero) Tbk*. Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018. ISSN : 2540-816X
- Hasibuan, Syahrial. (2021). *Analisis Pengaruh Sistem Informasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Langkat Nusantara Kepong (PT. LNK)*. Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains. Volume 1 No 1 Available at: <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jurnalfasosa/article/view/2392>
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cetakan kelima, Bandung : PT Remaja Rosdakarya

- Tumarni. (2015). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Penggunaan Nyata Terhadap Kepuasan Pemakai Laporan keuangan (Studi Pada Satuan kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Jambi)*. Journal of Chemical Information and Modeling, 53, 1689–1699.
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Suharno, Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas, Seger Priantono. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis Vol 8 No 2.
- Sutrisno, H. E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi: Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Yusuf, B. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.
- Yusup, Febrianawati. (2018). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan. Vol. 7 No. 1. Januari – Juni 2018 (17-23)