
**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI,
KOMPETENSI PEGAWAI DAN EFEKTIVITAS SISTEM
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
SAMSAT KISARAN**

Bunga Dilla Sartika¹, Dr. H.M Saleh Malawat, MM^{2*}

Universitas Asahan, Kisaran

e-mail: ¹bungadilla60@gmail.com; ^{2*}manajemenfeuna@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the simultaneous and partial effects of work environment, workload, and job satisfaction on employee performance. The sample size in this study was 73 respondents. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The regression results produced the equation $Y = 1.837 + 0.214X_1 + 0.529X_2 + 0.218X_3$. The F-test results showed that $F_{count} (46.491) > F_{table} (2.74)$, indicating that work environment, workload, and job satisfaction simultaneously have a significant effect on performance. The t-test results show that work environment has a positive effect on employee performance ($t_{count} 2.297 > t_{table} 1.99444$), workload has a positive effect on employee performance ($t_{count} 2.554 > t_{table} 1.99444$), and job satisfaction has a positive effect on employee performance ($t_{count} 3.011 > t_{table} 1.99444$). The R^2 test result shows that the Adjusted R Square value is 0.655, meaning that the variables of work environment, workload, and job satisfaction explain 65.5% of employee performance, while the remaining 34.5% is explained by other variables not included in this study.*

Keywords: *Work Environment, Workload, Job Satisfaction, Performance*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai dan efektivitas sistem terhadap kinerja. Jumlah sampel sebanyak 50 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = 3,081 + 0,333X_1 + 0,529X_2 + 0,218X_3$. Uji-F menghasilkan nilai $F_{hitung} (30,186) > F_{tabel} (2,87)$, artinya pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai dan efektivitas sistem berpengaruh secara simultan terhadap kinerja. Hasil uji-t, secara parsial pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja karena $t_{hitung} (5,336) > t_{tabel} (2,02619)$, kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja karena $t_{hitung} (6,905) > t_{tabel} (2,02619)$, efektivitas sistem berpengaruh positif terhadap kinerja karena $t_{hitung} (3,670) > t_{tabel} (2,02619)$. Hasil uji- R^2 , nilai *Adjusted R Square* yaitu 0,692, artinya variabel bebas yang terdiri dari pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai, dan efektivitas sistem mampu menjelaskan kinerja sebesar 69,2%, sedangkan sisanya 30,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Pegawai, Efektivitas Sistem, Kinerja

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi informasi tidak lagi sekadar berfungsi sebagai alat bantu *administratif*, melainkan telah menjadi tulang punggung dalam penyelenggaraan pelayanan publik

yang efisien dan efektif. Perkembangan teknologi pada era Revolusi Industri 4.0 mendorong instansi pemerintah untuk melakukan *transformasi digital* guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi yang optimal diyakini mampu

mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta menciptakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan implementasi teknologi informasi sangat bergantung pada kinerja pegawai sebagai pelaksana utama sistem. Pegawai berperan langsung dalam mengoperasikan sistem, memproses administrasi, serta berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi.

Salah satu instansi pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan lembaga pelayanan terpadu hasil kerja sama antara Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Layanan yang diberikan meliputi registrasi kendaraan bermotor, perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta administrasi kendaraan lainnya. Mengingat tingginya volume masyarakat yang dilayani setiap hari, Samsat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional.

Namun demikian, transformasi digital dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi belum tentu secara otomatis meningkatkan kinerja pegawai. Faktor kompetensi sumber daya manusia dan efektivitas sistem informasi turut menentukan keberhasilan implementasi teknologi tersebut (Maharani et al., 2024; Fitriani et al., 2025). Tanpa kompetensi yang memadai dan sistem yang efektif, teknologi yang tersedia berpotensi tidak dimanfaatkan secara optimal.

Kondisi serupa juga ditemukan di Kantor Samsat Kisaran. Berdasarkan observasi awal dan data internal tahun

2026, kualitas pelayanan masih menghadapi sejumlah tantangan. Misalnya, waktu pelayanan administrasi per pelanggan berkisar antara 30–45 menit, jauh di atas standar ideal 20–25 menit. Akibatnya, antrean panjang sering terjadi pada jam sibuk karena proses administrasi yang belum sepenuhnya efisien. Selain itu, gangguan teknis pada sistem informasi tercatat 2–3 kali per minggu, yang menghambat kelancaran operasional. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknologi informasi pegawai belum merata. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang relatif rendah.

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada sektor perbankan dan instansi pemerintahan lainnya, sehingga konteks pelayanan publik langsung seperti Samsat masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengkaji secara empiris pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai, dan efektivitas sistem terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kisaran.

Berdasarkan fenomena tersebut, terdapat kesenjangan antara kondisi ideal dengan kondisi aktual di lapangan, khususnya pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai, dan efektivitas sistem yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji hubungan antar variabel tersebut secara empiris pada Kantor Samsat Kisaran.

Ketertarikan penulis untuk mengangkat penelitian ini didasari oleh adanya fenomena nyata di lapangan yang berkaitan langsung dengan kinerja pegawai serta pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kisaran. Oleh karena itu, penelitian ini dianggap relevan dan layak untuk dilakukan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Pegawai, dan Efektivitas Sistem terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kisaran”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 orang pegawai Kantor Samsat Kisaran. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) dengan skala Likert dan dokumentasi. Teknik penyusunan data dilakukan melalui tahapan editing, coding, dan tabulating untuk mempermudah proses analisis data.

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan keabsahan dan konsistensi alat ukur.

Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji t), serta uji koefisien determinasi (R^2). Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% (0,05).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi Informasi

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
P1	0,536	0,3120	Valid
P2	0,503	0,3120	Valid
P3	0,637	0,3120	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Tabel 2 Uji Validitas Kompetensi Pegawai

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Ket
P4	0,575	0,3120	Valid
P5	0,660	0,3120	Valid
P6	0,548	0,3120	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Tabel 3 Uji Validitas Efektivitas Sistem

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Ket
P7	0,737	0,3120	Valid
P8	0,621	0,3120	Valid
P9	0,766	0,3120	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Tabel 4 Uji Validitas Kinerja

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Ket
P10	0,392	0,3120	Valid
P11	0,305	0,3120	Valid
P12	0,302	0,3120	Valid
P13	0,253	0,3120	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Hasil yang dicapai melalui pengukuran validitas yaitu seluruh pernyataan (P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P10,P11,P12,P13) menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006), artinya seluruh item pernyataan tersebut lulus pengujian validitas dan dapat digunakan sebagai indikator gejala penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5 Uji Reliabilitas

Nama Variabel	Output	Syarat	Ket
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_1)	0,726	$> 0,60$	Realibel
Kompetensi Pegawai (X_2)	0,756	$> 0,60$	Realibel
Efektivitas Sistem (X_3)	0,839	$> 0,60$	Realibel
Kinerja (Y)	0,616	$> 0,60$	Realibel

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Hasil yang diperoleh melalui tabel uji reliabilitas di atas bahwa setiap variabel menghasilkan nilai *cronbach's alpha* seperti variabel pemanfaatan

teknologi informasi (0,726), kompetensi pegawai (0,756), efektivitas sistem (0,839) dan kinerja (0,616) berarti $> 0,60$. Hasil ini menjelaskan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai, efektivitas sistem, dan kinerja dinyatakan lulus reliabilitas atau tingkat akurasiya memenuhi kriteria untuk digunakan pada penelitian ini.

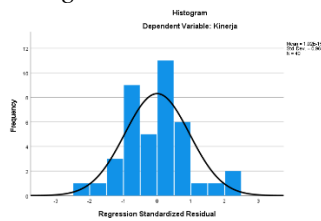
Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Melalui Grafik

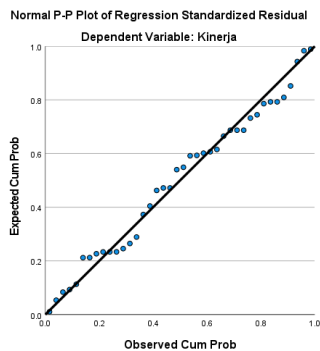
Pengujian melalui grafik dilakukan dengan dua jenis, yaitu mengamati *histogram* dan *P-P Plot*.

Grafik Histogram



Gambar 1 Histogram

Grafik P-P Plot



Gambar 2 P-P Plot

Hasil uji normalitas menggunakan *P-P Plot*, dijelaskan bahwa seluruh titik-titik (tanggapan responden) mengikuti garis diagonal yang terbentang dari angka 0,0 pada masing-masing sumbu (X dan Y) sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas.

Uji Melalui Statistik

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Predicted Value
N		40
Normal Parameters ^a	Mean	15.8500000
	Std.	.90965163
	Deviation ^b	
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.084
	Negative	-.063
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *kolmogrov smirnov test* di atas, nilai *Asymp.Sig* (0,200) $>$ signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinieritas

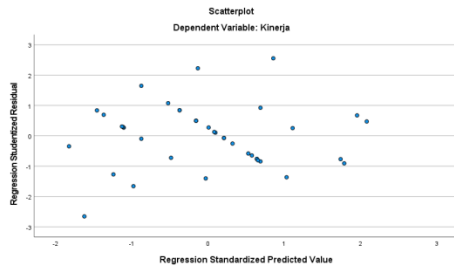
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pemanfaatan Teknologi Informasi	.985	1.015
Kompetensi Pegawai	.993	1.007
Efektivitas Sistem	.989	1.011

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Melalui hasil uji multikolinearitas di atas, dijelaskan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel bebas adalah sebagai berikut: pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,985, kompetensi pegawai sebesar 0,993, dan efektivitas sistem sebesar 0,989 semuanya $> 0,1$. Sedangkan nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) pemanfaatan teknologi informasi sebesar 1,015, kompetensi pegawai sebesar 1,007, dan efektivitas sistem sebesar 1,011 semuanya < 10 . Berdasarkan data nilai *tolerance* dan *VIF* tersebut, disimpulkan

bahwa data penelitian ini terhindar dari gejala multikolinearitas karena nilai setiap variabel bebas berada pada jalur kriteria yang ditentukan.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3 Scatterplot

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, titik-titik tersebar pada seluruh bagian titik 0 pada sumbu X dan Y sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terhindar dari masalah heteroskedastisitas

Hasil Uji Regresi

Tabel 8 Hasil Uji Regresi

Model	B	Unstandardized Coefficients	
		Std. Error	
1 (Constant)	3.081	1.346	
Pemanfaatan Teknologi Informasi	.333	.062	
Kompetensi Pegawai	.529	.077	
Efektivitas Sistem	.218	.059	

Sumber: Pengolahan Data Penelitian (2026)

Hasil regresi linear berganda di atas akan disajikan berikut ini $Y = 3,081 + 0,333X_1 + 0,529X_2 + 0,218X_3$.

Hasil Uji Simultan (Uji-F)

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

1	Regressi	32.27	3	10.7	30.1	.00
	on	1		57	86	0 ^b
	Residua	12.82	3	.356		
	1	9	6			
	Total	45.10	3			
		0	9			

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil *output* statistik di atas, maka hasil uji simultan menjelaskan bahwa nilai $F_{hitung} (30,186) > F_{tabel} (2,87)$ dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) sehingga diputuskan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai dan efektivitas sistem berpengaruh secara simultan terhadap kinerja.

Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Tabel 10 Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.289	.028
Pemanfaatan Teknologi Informasi	5.336	.000
Kompetensi Pegawai	6.905	.000
Efektivitas Sistem	3.670	.001

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2026)

Uraian uji parsial (uji-t), yaitu:

1. Nilai $t_{hitung} (5,336) > t_{tabel} (2,02619)$ dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) sehingga H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya secara parsial pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja.
2. Nilai $t_{hitung} (6,905) > t_{tabel} (2,02619)$ dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$) sehingga H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya secara parsial kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja.
3. Nilai $t_{hitung} (3,670) > t_{tabel} (2,02619)$ dan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$) sehingga H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya secara parsial efektivitas sistem berpengaruh positif terhadap kinerja.

Diantara ketiga variabel bebas dalam penelitian ini, kompetensi pegawai paling dominan mempengaruhi kinerja karena nilai t_{hitung} (6,905) adalah nilai tertinggi di antara variabel bebas lainnya.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.846 ^a	.716	.692	.59696

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai yang dihasilkan melalui *Adjusted R Square* 0,692, artinya variabel bebas yang terdiri dari pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pegawai, dan efektivitas sistem mampu menjelaskan kinerja sebesar 69,2%, sedangkan sisanya 30,8% dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan uji F menunjukkan pengaruh yang bermakna dengan nilai F_{hitung} (30,186) > F_{tabel} (2,87) dan nilai signifikansi (0,000 < 0,05). Secara parsial, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja, di mana kompetensi memberikan kontribusi paling besar (t_{hitung} 6,905), diikuti oleh pemanfaatan teknologi informasi (t_{hitung} 5,336) dan efektivitas sistem (t_{hitung} 3,670).

Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,692, artinya variabel bebas yang terdiri dari Pemanfaatan Teknologi Informasi, kompetensi pegawai, dan efektivitas sistem mampu menjelaskan kinerja

sebesar 65,5%.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Akib, S., dkk. 2022. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Lombok Barat: Penerbitan Seval.

Arif, M. 2017. *Pemodelan Sistem*. Yogyakarta: Deepublish.

Febriana, R., dkk. 2021. *Kompetensi Guru*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hasibuan, A. 2017. *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*. Medan: UISU Press.

Hermawan, S. 2020. *Buku Ajar Perluakah Rotasi Dan Promosi Jabatan? In Buku Ajar Perluakah Rotasi Dan Promosi Jabatan?* Umsida Press.

Ibrahim, dkk. 2023. *Metode Penelitian Berbagai Bidang Keilmuan (Panduan & Referensi)*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia

Juansen, M., dkk. 2024. *Pengujian dan Implementasi Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Rivai, V., dan Basri. E. J. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers

Rusdiana, & Zaqiyah, Q. 2022. *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Insan Komunika.

Subyantoro, dkk. 2021. *Peran Pengetahuan Lokal Petani Terhadap Kinerja*. Yogyakarta: Deepublisher.

Sugiyono. 2017. *Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukatin, dkk. 2024. *Konsep Kepemimpinan dan Manajemen Sumber Daya*. Yogyakarta: Deepublish.

Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group

Swastika, I., & Putra, I. 2025. *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi: Implementasi dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers
Yohanis, dkk. 2024. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.

Penerbitan Berkala:

Aminah, dkk. 2021. “Pengaruh Pengendalian Internal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Dompur”. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*. Vol.8 No.2

Farisi. 2022. “Anteseden Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.” *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah*

Magister Manajemen. Vol.5 No.2.

Nurdin, &. Djuhartono, T. 2021. “Pengaruh Motivasi Kerja dan Pemanfaatan teknologi informasi Terhadap Kinerja pegawai: Studi Kasus Pada PT Denki Engineering.” *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* Vol.3 No.2.

Lestari, Y., dkk. 2023. “Pengaruh Pengendalian Internal, Motivasi Kerja, dan Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR BKK Purbalingga”. *Jurnal Arimbi (Applied Research In Management And Business)*. Vol.3 No.2.

Wahyuni, R., dkk. 2023. “Pengaruh Motivasi Kerja dan Pemanfaatan teknologi informasi Terhadap Kinerja pegawai.” *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi* Vol.6 No.3.