

## **Pengaruh Pelatihan, Digitalisasi Layanan dan Kepuasan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Kabupaten Jeneponto**

Dewi Pratiwi Indriasari<sup>1</sup>, Nurdjanna Fadjarin<sup>2</sup>, Fatmawati<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar

<sup>2</sup> Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan, digitalisasi pelayanan dan kepuasan pegawai terhadap kinerja pegawai bagian pengadaan barang/jasa Sekretariat Kabupaten Jeneponto. Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Jenis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda. Kesimpulannya terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pelatihan, digitalisasi pelayanan dan kepuasan pegawai terhadap kinerja pegawai bagian pengadaan barang/jasa Sekretariat Kabupaten Jeneponto.

### **Kata Kunci:**

Pelatihan Kerja, Digitalisasi, Kepuasan Karyawan dan Kinerja Karyawan

The purpose of this research is to determine the effect of training, digitalization of services and employee satisfaction on employee performance in the goods/services procurement section of the Jeneponto Regency Secretariat. Quantitative research method with a survey approach. This type of research uses multiple linear regression tests. The conclusion is that there is a positive and significant influence of training variables, digitalization of services and employee satisfaction on employee performance in the goods/services procurement section of the Jeneponto Regency Secretariat.

### **Key Word:**

Job Training, Digitalization, Employee Satisfaction and Employee Performance

Copyright (c) 2024 Dewi Pratiwi Indriasari

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [sinaulandewi20@gmail.com](mailto:sinaulandewi20@gmail.com)

## **PENDAHULUAN**

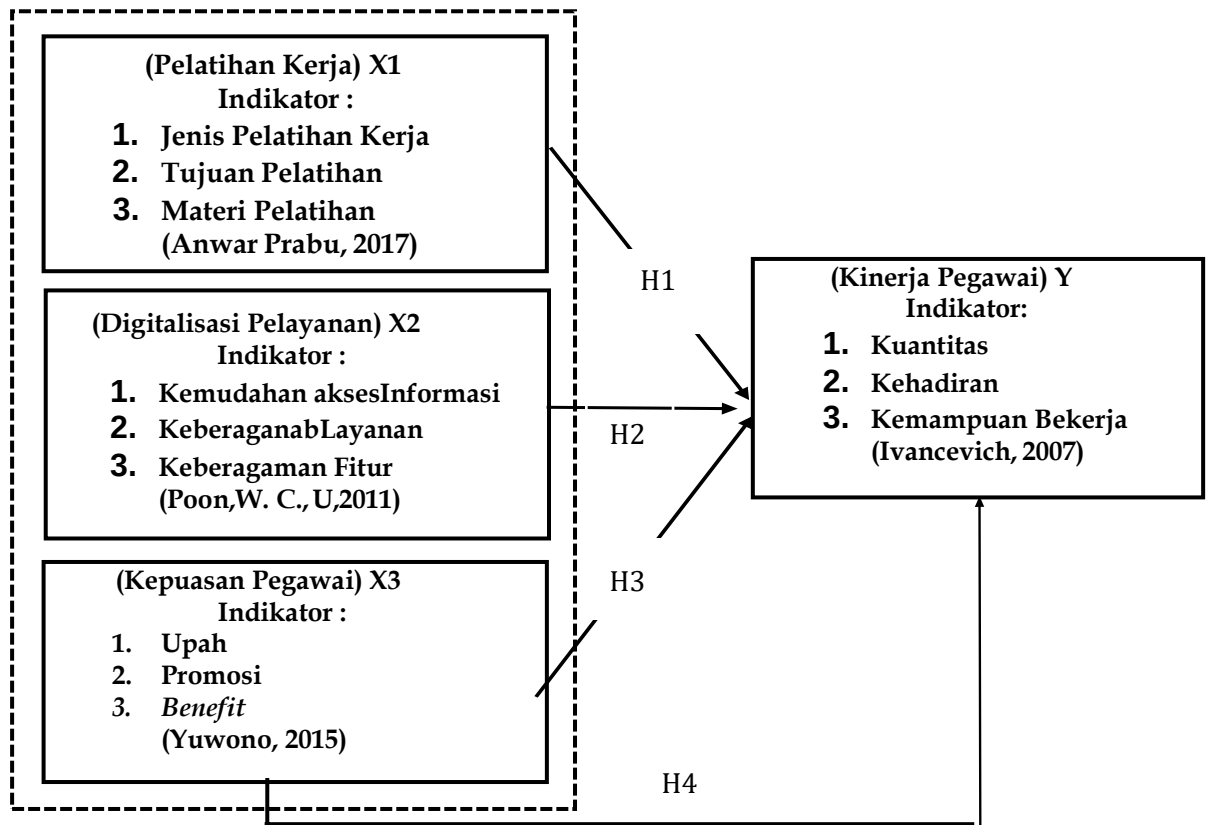
Banyaknya permasalahan yang dialami oleh suatu perusahaan atau instansi pemerintah di zaman modern ini, hal tersebut dilatarbelakangi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Kondisi jaman yang terus berkembang serta tuntutan kebutuhan, organisasi dihadapkan pada berbagai masalah dan tantangan baru. Kemajuan teknologi telah mengubah sifat dan kompetensi pelaksanaan tugas dari proses rekrutmen pegawai yang tentu memberikan harapan bagi organisasi dalam mendapatkan pegawai yang memiliki kompetensi, keahlian dan perilaku yang baik untuk mendukung pencapaian organisasi. Kompetensi, keahlian dan perilaku yang dimiliki pegawai tersebut harus dipertahankan dan dikembangkan lagi, oleh karena itu pelatihan perlu diberikan

kepada pegawai agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan perubahan global (Andi, 2020).

Pelatihan yang dikutip Mangkunegara (2015:35) merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan juga adalah usaha untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin (Handoko, 2016:28), dengan meliputi hal penting meliputi metode pelatihan, pelatih, fasilitas pelatihan, kebutuhan akan pelatihan, dukungan organisasi, manfaat pelatihan, materi pelatihan dan persepsi peserta pelatihan (Notoatmodjo, 2015:22). Pelatihan terdiri dari 2 kategori pokok program pelatihan yaitu: metode *on the job training* (metode yang pelaksanaannya dilakukan di tempat kerja), dan metode *off the job training* (pelaksanaannya dilakukan di luar tempat kerja). Khusus metode *off the job training*, dibagi lagi berupa: simulasi dan presentasi informasi (Handoko, 2016:30).

Pengertian pelatihan secara sederhana didefinisikan oleh Pramudyo (2017) sebagai: "Proses pembelajaran yang dirancang untuk mengubah kinerja orang dalam melakukan pekerjaannya". Yang dimaksud dalam hal ini adalah adanya empat hal yang harus diperhatikan. Yaitu, proses pelatihan, peserta pelatihan, kinerja, dan pekerjaan. Harus dipahami bahwa proses pelatihan mengacu kepada suatu perubahan yang harus terjadi pada peserta pelatihan. Kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu atau keahlian tertentu. kinerja pegawai sangatlah diperlukan, sebab kinerja akan diketahui mengenai seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Sinambela, 2012). Kinerja Pegawai merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. Pengertian kinerja pegawai menunjuk kepada kemampuan pegawai dalam melaksanakan seluruh tugas-tugasnya yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang pegawai masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

## Kerangka Konseptual



### I. HIPOTESIS

1. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian pengadaan barang/jasa sekretariat kabupaten Jeneponto?
2. Digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian pengadaan barang/jasa sekretariat kabupaten Jeneponto?
3. Kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada bagian pengadaan barang/jasa sekretariat kabupaten Jeneponto?
4. Pelatihan, Digitalisasi, dan kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada bagian pengadaan barang/jasa sekretariat kabupaten Jeneponto?

Pelatihan kerja memberikan karyawan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya. Mangkuprawira (2008) ada tujuh maksud utama program pelatihan, yaitu memperbaiki kinerja, meningkatkan keterampilan karyawan, menghindari keusangan manajerial, memecahkan permasalahan, orientasi karyawan baru, persiapan promosi dan keberhasilan manajerial, dan memberi kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personal. Digitalisasi merupakan proses konversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem pengoperasian otomatis dan sistem terkomputerisasi. kepuasan karyawan adalah suatu sikap umum seorang individu yang mencerminkan perasaannya terhadap pekerjaan, konteks kerjanya, dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Mathis and Jackson (2002), kinerja adalah apa yang dilakukan atau apa yang tidak dilakukan karyawan untuk menacapai hasil dari suatu pekerjaan.

## METODOLOGI

Pendekatan yang dipergunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, desain yang digunakan mengacu pada metode kuantitatif dengan pendekatan survey (*Survey approach*). Metode ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data menggunakan instrument penelitian yang kemudian dianalisa secara kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi *Statistical Product And Service Solution (SPSS)* versi 22 baik secara *deskriptif* maupun *statistic*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Analisis Regresi Linear Berganda*

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan X1, X2 dan X3 sebagai independen terhadap Y sebagai variabel dependen. Selain untuk menguji hipotesis penelitian yang sudah ditetapkan sebelumnya, analisis regresi dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 1. Hasil Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 14.381                      | 9.410      |                           | 1.528 | .039 |
| X1. TOTAL  | 1.273                       | .085       | .112                      | 1.934 | .037 |
| X2. TOTAL  | 5.053                       | .576       | 2.041                     | 1.906 | .037 |
| X3. TOTAL  | 4.493                       | .762       | 1.815                     | 2.352 | .028 |

Dependent Variable: Y. TOTAL

Sumber: SPSS 2023

Dari tabel 1 diatas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$A. \quad Y = 14,381 + 1.273x_1 + 5.053x_2 + 4.439x_3 + e$$

Dari interpretasi dalam model regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jika seluruh variabel bebas memiliki nilai konstanta atau sama dengan (0), maka variabel kinerja pegawai akan memiliki nilai 14,381.
2. Jika variable pelatihan kerja mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variable bebas lainnya bernilai constant atau sama dengan nol (0), maka variable kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 1,273 satuan.
3. Jika variable digitalisasi layanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, sementara variable bebas lainnya bernilai constant atau sama dengan nol (0), maka variable kinerja

- pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 5,053 satuan.
4. Jika variable kepuasan pegawai mengalami peningkatansebesar 1 satuan, sementara variable bebas lainnya bernilai constant atau sama dengan nol (0), maka variable kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 4,439 satuan.

**Hasil Uji Hipotesis**  
**Uji Parsial (Uji T)**

Untuk membuktikan hipotesis secara parsial digunakan uji Tyaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial atau sendiri-sendiri dalam menjelaskan variabel terikat sehingga diketahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi variabel terikat yaitu disiplin kerja dari kedua variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini.Hasil uji T parsial dengan menggunakan SPSS 2023 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji T (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Variabel             | T hitung | T tabel | Singnifikansi |
|----------------------|----------|---------|---------------|
| Pelatihan Kerja      | 1.934    | 1.705   | 0.037         |
| Digitalisasi Layanan | 1.906    |         | 0.037         |
| Kepuasan Pegawai     | 2.352    |         | 0.028         |

Sumber : data kuesioner diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji t parsial diatas dapat kita simpulkan bahwa:

1. Pengujian Hipotesis Satu (H1)  
Diketahui Nilai t hitung pada variabel pelatihan kerja (X1) adalah1.934 dengan tingkat signifikansi 0,037. Karena nilai t hitung 1.934 > nilai t tabel 1.705 dan tingkat signifikansi 0,037 < probabilitas signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka secara parsial variabel pelatihan kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)
2. Pengujian Hipotesis Dua (H2)  
Diketahui Nilai t hitung pada variabel digitalisasi layanan (X2) adalah 1.906 dengan tingkat signifikansi 0,037. Karena nilai t hitung 1.906 > nilai t tabel 1.705 dan tingkat signifikansi 0,037 < probabilitas signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka secara parsial variabel digitalisasi layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).
3. Pengujian Hipotesis Tiga (H3)  
Diketahui Nilai t hitung pada variabel kepuasan pegawai (X3) adalah 2.352 dengan tingkat signifikansi 0,028. Karena nilai t hitung 2.352 > nilai t tabel 1.705 dan tingkat signifikansi 0,028 < probabilitas signifikansi  $\alpha = 0,05$  maka secara parsial variabel kepuasan pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).

Selanjutnya, untuk menguji pengaruh secara simultan di dalam penelitian ini maka dilakukan dengan menggunakan *Anova* (uji F) berdasarkan kriteria pengambilan keputusan.

**Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 145.419        | 3  | 48.473      | 4.620 | .009 <sup>b</sup> |
| Residual     | 777.781        | 26 | 29.915      |       |                   |

|       |         |    |  |  |
|-------|---------|----|--|--|
| Total | 923.200 | 29 |  |  |
|-------|---------|----|--|--|

a. Dependent Variable: Y. TOTAL

b. Predictors: (Constant), X3.TOTAL, X2.TOTAL, X1.TOTAL

Sumber : SPSS 2023

Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variable terikat. Oleh karenanya, hipotesis “pelatihan kerja, digitalisasi layanan dan kepuasan pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai”, dapat diterima.

## SIMPULAN

### Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, diperoleh hasil secara statistic bahwa variable pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekertariat Kabupaten Jeneponto. Hal ini terbukti melalui hasil uji statistic yang menunjukkan bahwa koefisien regresi variable ini adalah bernilai positif 1,273 dengan tingkat signifikansi 0,037. Karena nilai  $t$  hitung 1,934 > nilai  $t$  tabel 1,705 dan tingkat signifikansi  $0,037 < \text{probabilitas signifikansi } \alpha = 0,05$ . Peningkatan Keterampilan Pelatihan kerja membantu pegawai untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam pekerjaan mereka. Dengan meningkatnya keterampilan, pegawai dapat melakukan tugas dengan lebih efektif dan efisien, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka, sehingga pelatihan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

### Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, diperoleh hasil secara statistic bahwa variable digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekertariat Kabupaten Jeneponto. Hal ini terbukti melalui hasil uji statistic yang menunjukkan bahwa koefisien regresi variable ini adalah bernilai positif 5.053 dengan tingkat signifikansi 0,037. Karena nilai  $t$  hitung 1,906 > nilai  $t$  tabel 1,705 dan tingkat signifikansi  $0,037 < \text{probabilitas signifikansi } \alpha = 0,05$ . Digitalisasi layanan juga memberikan manfaat bagi perusahaan, seperti peningkatan efisiensi, penghematan biaya operasional, peningkatan produktivitas pegawai, dan kemampuan untuk mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan adanya digitalisasi layanan, perusahaan dapat menghadapi tantangan yang muncul dalam era digital, seperti perubahan perilaku pelanggan, persaingan yang semakin ketat, dan tuntutan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang unggul.

### Pengaruh Kepuasan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, diperoleh hasil secara statistic bahwa variable kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekertariat Kabupaten Jeneponto. Hal ini terbukti melalui hasil uji statistic yang menunjukkan bahwa koefisien regresi variable ini adalah bernilai positif 4.0439 dengan tingkat signifikansi 0,028. Karena nilai  $t$  hitung 2,352 > nilai  $t$  tabel 1,705 dan tingkat signifikansi  $0,028 < \text{probabilitas signifikansi } \alpha = 0,05$ . Kepuasan pegawai adalah tingkat kepuasan atau kepuasan subjektif yang dirasakan oleh pegawai terhadap pekerjaan mereka, lingkungan kerja, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pengalaman kerja mereka. Hal ini mencakup sejauh mana pegawai merasa puas dengan gaji, tunjangan, kebijakan perusahaan, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan rekan kerja, dan keseimbangan kerja-hidup. Kepuasan pegawai sangat penting karena dapat berdampak

langsung pada kinerja mereka. Kepuasan pegawai dapat mempengaruhi citra perusahaan dan daya tarik sebagai tempat kerja. Pegawai yang puas cenderung memberikan umpan balik positif tentang perusahaan kepada orang lain, yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan menarik calon pegawai berkualitas tinggi.

### **Simpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dari hasil penelitian yang telah diuraikan, kesimpulan dari penelitian ini adalah: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pelatihan kerja terhadap kinerja pegawai di bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekertariat Kabupaten Jeneponto. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel digitalisasi layanan terhadap kinerja pegawai di bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekertariat Kabupaten Jeneponto. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan pegawai terhadap kinerja pegawai di bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekertariat Kabupaten Jeneponto. (4) Berdasarkan nilai koefisien regresi variabel pelatihan kerja, digitalisasi layanan dan kepuasan pegawai secara simultan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekertariat Kabupaten Jeneponto.

### **Referensi :**

- Andi, 2020. Pengaruh Digitalisasi Pada Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia). Bandung.
- Anita, 2021. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan
- Bae, S., & Yoon, Y. (2019). The Impact of FinTech on the Banking Industry: A Systematic Review. *Sustainability*, 11(22), 5897.
- BCBS, B. C. on B. S. (2020). Basel Committee on Banking Supervision Consultative Document Opera.
- Chen, C., & Lu, C. (2017). The impact of big data on firm performance: an empirical investigation of technology transformation. *The Journal of High Technology Management Research*, 28(2), 214-226.
- Gupta, S., & Preeti (2018). Impact of Technology on Banking. *International Journal of Advanced Research in Computer Science*, 9(1), 315-320.
- Handoko. 2016. Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia. Edisi kedua. BPFE. Yogyakarta
- Hasan, I., & Duenwald, C. (2015). The impact of technological and regulatory changes on the use of cash and electronic payments in the banking industry. *Journal of Financial Stability*, 20, 1-12.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:Grasindo
- Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup,2008),h.137.
- Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008),h.73.
- Kasmir, Dasar-dasar Perbankan, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2002),h.105
- Khalid, S., Irshad, A., & Ashraf, S. (2019). The Impact of Technology on Banking. *Journal of Management Info*, 1(1), 20-24.
- Khotibul Umam, Perbankan Syariah,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2007),h.116.
- Kusuma et al. Neutrofil to lymphocyte Rato and platelet to lymphocyte Ratio as an inflammatory Biomarker in Predicting the Severity of Secondary Brain Injury: A Review Article. *Macedonian Journal of Medical Science*. 2020; 8(F):272-282.
- Mangkunegara. 2015. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Mangku Prawira. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung:PT Remaja Rosdakarya Offset.

- Mangkuprawira, Sjafril. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik (edisi kedua). Ghalia Indonesia: Bogor.
- Malhotra, A., Malhotra, C. K., & Malhotra, D. (2013). Customer centric bank strategy –part I: Issues and challenges. *Journal of Financial Services Marketing*, 18(2), 65-74.
- Mochammad Farrel Shidqi, 2023. Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang)
- Muhammad, Manajemen Keuangan Syariah, (Yogyakarta: UUP STIM YKPN,2014) ,h.27143.
- Muhammad, Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta,2000),h.94.
- Mujahidin, Akhmad, Hukum Perbankan Syariah, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2016) Top of Form
- Notoatmodjo. (2015). Pelatihan Kerja: Rineka cipta.
- Penjelasan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.
- Permadi Gandapraja, Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2004),h.21.
- Pramudyo, G. N. (2017). Etika Ilmiah dan Penelitian. Malang: Universitas Brawijaya
- Song, W., Zhang, Y., & Zhang, X. (2019). The impact of financial technology on banking. *Economics Letters*, 184, 108703.
- Supomo, Peranan Konsultan Penilai Dalam Mendukung Pertumbuhan Perbankan dalam Makalah Peranan Lembaga Penilai atau Harta Kekayaan Negara, Daerah dan Swasta Dalam Perekonomian, Program Pasca Sarjana UGM, 10 Agustus 2002 h. 1.
- Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010),h.966
- Vidal, A., Castells, M., & Watson, J. (2017). The Impact of Digital Technology on Economic Growth and Prosperity. World Economic Forum.
- World Economic Forum. (2016). The Future of Financial Services: How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed. World Economic Forum.
- Rogers. 2008. Diffusion of Innovations. London: The Free Press.
- Jacques Ellul. 2017. Managing Creativity and Innovation. America: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Anglin, Gary J. Instructional Technology. Englewood: Libraries Unlimited, Inc.1991
- Arifin, Zaenal & Adhi Setiyawan. (2012). Pengembangan Pembelajaran Aktid dengan ICT. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Fernanda, M. 2021. "Digital Economy Development in Indonesia 2020."
- Ahmad, M.2019. Pengaruh Lingkungan Kerjadan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan PT. Cassia Coop Sungai Penuh. *Jurnal Benefita*, 4(2):377-385.
- Robbins, Stephen. P. 2006, Perilaku Organisasi. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hasibuan (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Ketidakpastian Lingkungan, Dan Komitmen Pimpinan Terhadap Penerapan Transparansi Pelaporan Keuangan (Studi Empiris Pada OPD Kota Dumai). *Jurnal JOM FEKON* Vol. 1 No. 2 Oktober 2014.
- Khaeruman, ST., MM., C., Dr. Luis Marnisah, MM., Ciq., Dr. Drs. Syech Idrus., M. S., Laila Irawati, SKM, MM, CHRP, C., Dr. Ir. Hj. Yuary Farradia, Ms., Eni Erwantiningsih, SE., M., Hartatik, S.Si., M. S., Supatmin, SE., M., Yuliana, SE., M., Dr. Hj. Nur Aisyah, SE, M., Nurdin Natan, S.Pd., M., Mutinda Teguh Widayanto, SE., M., & Ismawati, SE., M. (2021). Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia Konsep & Studi Kasus. In Bookchapter.
- Ilyas (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Dosen Politeknik Perkeretaapian Indonesia. *Jurnal Perkeretaapian*

Pengaruh Pelatihan, Digitalisasi Layanan dan Kepuasan Pegawai....

Indonesia (Indonesian Railway Journal), 3(2). <https://doi.org/10.37367/jpi.v3i2.89>