



**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN
KETERAMPILAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
EFEKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh

Anisa Febriana

202011223

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2024



**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN
KETERAMPILAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
EFEKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

Anisa Febriana

202011223

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2024

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN
KETERAMPILAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
EFEKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK)**

Nama : Anisa Febriana
NIM : 202011223
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 28 Juni 2024

Pembimbing I



(Faridhatun Faidah, S.E., M.M)
NIDN. 0601099201

Pembimbing II



(Keke Tamara Fahira, S.E., M.M)
NIDN. 0630109701

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN
KETERAMPILAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
EFEKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK)**

Nama : Anisa Febriana
NIM : 202011223
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 26 Juli 2024

Mengetahui
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Faridhatun Faidah, S.E., M.M)
NIDN. 0601099201

Mengetahui



(Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Keke Tamara Fahira, S.E., M.M)
NIDN. 0630109701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelahmu itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang – gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

Persembahan :

1. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan doa
2. Kakak – kakak saya yang selalu memberi inspirasi, semangat serta doa
3. Dosen dan almamater Universitas Muria Kudus
4. Teman-teman seperjuanganku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat serta karunianya yang tak ternilai harganya. Shalawat serta salam tak lupa saya haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik dan Keterampilan terhadap Kinerja Karyawan dengan Efektivitas Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak)”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 4) Faridhatun Faidah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis mulai dari proposal skripsi hingga skripsi selesai.

- 5) Keke Tamara Fahira, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis mulai dari proposal skripsi hingga skripsi selesai.
- 6) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal masa depan.
- 7) Kedua orang tua tercinta (Bapak Sholawat dan Ibu Karsini) dua orang paling berjasa dalam hidup saya, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terima kasih untuk semuanya berkat doa serta dukungan bapak dan ibu saya bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, ayah dan ibu harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
- 8) Kepada cinta kasih kedua saudara kandung (Abdul Manaf dan Vivi Liana). Terimakasih atas dukungan, semangat dan nasehat yang kalian berikan. Meski mas terlihat dingin dan tidak peduli, aku yakin dari jauh mas mendoakanku agar aku bisa menjadi wanita yang berilmu dan bermanfaat untuk keluarga dan orang lain. Untuk kakak perempuanku, meski kita selalu bertengkar, tapi kamu selalu memberikan semangat ketika aku butuh semangat. Terimakasih sudah menjadi panutan saya. Terimakasih atas segala doa, usaha, motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.
- 9) Teman – teman seperjuangan dari semester satu sampai detik ini (Shofia, Naafi, Asna, Tara). Terimakasih sudah menjadi teman ngobrol, teman curhat,

teman makan, teman tidur, teman berantem, teman ngerjain tugas. Terimakasih selalu kebersamai, memberikan keceriaan disetiap waktu bertemu dan selalu sedia untuk membantu.

10) Rekan – rekan mahasiswa/i Manajemen Angkatan 2020 yang tak bisa disebutkan satu per satu. Terimakasih atas kenangan dan pengalamannya.

11) Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan apresiasi untuk diri sendiri yang tetap semangat, pantang menyerah, dan tetap konsisten dalam penulisan skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dan menyelesaikan perkuliahan sesuai dengan yang diinginkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis harapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan maupun tata Bahasa, semoga bisa bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 17 Juli 2024



Anisa Febriana

2020-11-223

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN
KETERAMPILAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
EFEKTIVITAS KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK)**

ANISA FEBRIANA

202011223

Pembimbing 1: Faridhatun Faidah, S.E., M.M

2: Keke Tamara Fahira, S.E., M.M

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh digitalisasi pelayanan publik dan keterampilan terhadap kinerja karyawan dengan efektivitas kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah *Structural Equation Modeling* dengan *Partial Least Square* (SEM-PLS) dan menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9 untuk menganalisa data. Sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak sebanyak 70 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Digitalisasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kabupaten Demak, (2) Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kabupaten Demak, (3) Digitalisasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Demak, (4) Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja DPMPTSP Kabupaten Demak, (5) Efektivitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan DPMPTSP Kabupaten Demak.

Kata Kunci : *Digitalisasi pelayanan publik, Keterampilan, Kinerja Karyawan, Efektivitas Kerja.*

***THE INFLUENCE OF DIGITALIZATION OF PUBLIC SERVICE AND
SKILLS ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH WORK EFFECTIVENESS
AS AN INTERVENING VARIABLE
(CASE STUDY ON DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN DEMAK)***

ANISA FEBRIANA

202011223

Advisor 1: Faridhatun Faidah, S.E., M.M

2: Keke Tamara Fahira, S.E., M.M

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of Digitalization of public services and skills on employee performance with work effectiveness as an intervening variable in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak. The analytical technique used in this research is Structural Equation Modeling with Partial Least Square (SEM-PLS) and uses Smart PLS software to analyze data. The sample in this study is DPMPTSP Kabupaten Demak employees as many as 70 respondents. The result of the study show that: (1) Digitalization of public service has a positive and significant effect on the employee performance of DPMPTSP Kabupaten Demak, (2) Skills have a positive and significant effect on the employee performance of DPMPTSP Kabupaten Demak, (3) Digitalization of public service has a positive and significant effect on the work effectiveness of DPMPTSP Kabupaten Demak, (4) Skills have a positive and significant effect on the work effectiveness of DPMPTSP Kabupaten Demak, (5) Work effectiveness has a positive and significant effect on the employee performance of DPMPTSP Kabupaten Demak.

Keywords: Digitalization of public service, Skill, Employee Performance, Work Effectiveness.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori Manajemen	13
2.1.1 Digitalisasi pelayanan publik.....	14
2.1.2 Keterampilan.....	16
2.1.3 Kinerja Karyawan	18
2.1.4 Efektivitas Kerja	23
2.2 Pengaruh Antar Variabel	26
2.2.1 Pengaruh Digitalisasi pelayanan publik terhadap kinerja karyawan	26
2.2.2 Pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan	27
2.2.3 Pengaruh Digitalisasi pelayanan publik terhadap efektivitas kerja	28
2.2.4 Pengaruh keterampilan terhadap efektivitas kerja	29

2.2.5 Pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja karyawan.....	30
2.3 Penelitian Terdahulu.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
2.5 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Rancangan Penelitian.....	42
3.2 Variabel Penelitian	42
3.2.1 Jenis Variabel	42
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.3.1 Jenis Data.....	46
3.3.2 Sumber Data.....	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Pengolahan Data	50
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
3.7.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
3.7.3 Uji Hipotesis	54
3.7.4 Analisis Intervening.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	56
4.1.1 Profil Organisasi	56
4.1.2 Visi dan misi Organisasi	56
4.1.3 Struktur Organisasi	57
4.2 Penyajian Data	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.2.3 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.4 Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	61
4.3 Hasil Analisis Data.....	62

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	66
4.3.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	74
4.3.4 Uji Hipotesis	75
4.3.5 Pengujian Efek Intervening.....	78
4.4 Pembahasan.....	82
4.4.1 Pengaruh Digitalisasi pelayanan publik (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	82
4.4.2 Pengaruh Keterampilan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	83
4.4.3 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik (X_1) terhadap Efektivitas Kerja (Z). 84	
4.4.4 Pengaruh Keterampilan (X_2) terhadap Efektivitas Kerja (Z)	84
4.4.5 Pengaruh Efektivitas Kerja (Z) terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	85
4.4.6 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) melalui Efektivitas Kerja (Z).....	86
4.4.7 Pengaruh Keterampilan (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) melalui Efektivitas Kerja (Z).....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Total Populasi Penelitian	47
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	50
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	61
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Digitalisasi Pelayanan Publik	63
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Keterampilan.....	64
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	65
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Kerja	66
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading	67
Tabel 4. 10 Hasil Outer Loading Setelah Modifikasi.....	68
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loading	70
Tabel 4. 12 Nilai AVE dan Nilai akar kuadrat AVE	71
Tabel 4. 13 Nilai korelasi antar konstruk dengan nilai akar kuadrat AVE	72
Tabel 4. 14 Nilai <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 4. 15 Nilai <i>R-Square</i>	74
Tabel 4. 16 Hasil <i>Path Coeffisien</i>	76
Tabel 4. 17 Hasil <i>Path Coeffisient</i> Tahap Pertama.....	78
Tabel 4. 18 Hasil <i>Path Coeffisient</i> Tahap Kedua	79
Tabel 4. 19 Hasil <i>Path Coeffisient</i> Tahap Ketiga	80
Tabel 4. 20 <i>Specifict Inderect Effect</i>	81

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Diagram Total Perizinan.....	5
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Demak	58
4.2 Hasil Outer Model.....	66
4.3 Hasil Outer Model Setelah Eliminasi.....	67
4.4 Hasil Outer Model Penelitian Uji Hipotesis.....	73