

Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Manajemen Puncak Dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Rima Dwiningtyas¹, Joko Suyono², Rr Prastoeti³, Aldrin Arizona Suyono⁴, Damarsari Ratnasahara Elisabeth⁵

^{1,2,3} Universitas Narotama Surabaya, Indonesia

⁴ Founder of Good Twenty MMT Supply Chain ITS, Indonesia

⁵ STIE Mahardika Surabaya, Indonesia

Korespondensi: joko.suyono@narotama.ac.id

Doi: 10.29138/jkis.v3i2.68

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak, dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada 64 pegawai sebagai sampel penelitian. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak, dan *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, secara simultan, ketiga variabel tersebut juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dari ketiga variabel yang diteliti, kepuasan kerja memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai dibandingkan dengan variabel lainnya. Berdasarkan temuan penelitian, disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan program kepuasan kerja melalui perbaikan lingkungan kerja, pemberian insentif yang sesuai, serta peningkatan kesejahteraan pegawai. Selain itu, dukungan manajemen puncak harus diperkuat dengan penyediaan sumber daya yang memadai serta keterlibatan aktif dalam pengambilan keputusan. Strategi peningkatan *employee engagement* juga perlu dilakukan melalui komunikasi yang efektif dan pemberian kesempatan bagi pegawai untuk berpartisipasi dalam pengembangan organisasi.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Dukungan Manajemen Puncak, *Employee Engagement*, Kinerja Pegawai.

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat, kinerja organisasi sektor publik menjadi perhatian penting bagi pemerintah dan masyarakat. Organisasi sektor publik dihadapkan pada tantangan untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu indikator utama keberhasilan organisasi publik adalah kinerja pegawai, yang memainkan peran krusial dalam mewujudkan visi dan misi organisasi. Pegawai yang berkinerja tinggi mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi, baik dalam hal pelayanan publik, tata kelola, maupun inovasi.

Kinerja pegawai yang optimal sangat penting untuk memastikan bahwa setiap aspek operasional organisasi berjalan dengan baik. Pegawai yang memiliki kinerja unggul tidak hanya mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, tetapi juga dapat beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang dihadapi oleh organisasi. Mereka mampu mengidentifikasi masalah dengan cepat dan menemukan solusi yang efektif, serta berinisiatif

dalam mengembangkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan proses kerja dan layanan kepada masyarakat.

Selain itu, pegawai yang berkinerja tinggi juga berperan dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan produktif di dalam organisasi. Mereka menjadi teladan bagi rekan-rekannya, memotivasi dan menginspirasi orang lain untuk juga meningkatkan kinerja mereka. Kinerja pegawai yang baik juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi publik, yang pada gilirannya dapat memperkuat reputasi dan legitimasi organisasi di mata publik.

Oleh karena itu, upaya untuk terus meningkatkan kinerja pegawai harus menjadi prioritas utama bagi organisasi sektor publik. Melalui pengembangan kompetensi, pemberian penghargaan yang sesuai, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung, organisasi dapat memastikan bahwa pegawai mereka mampu mencapai dan mempertahankan kinerja yang tinggi. Hal ini akan membawa dampak positif tidak hanya bagi organisasi itu sendiri, tetapi juga bagi masyarakat yang dilayaninya.

Fenomena pentingnya kinerja pegawai bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya semakin mendapatkan perhatian serius seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkualitas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan, memiliki peran vital dalam memberikan layanan dasar yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari warga, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya.

Kinerja pegawai di dinas ini sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pegawai yang berkinerja tinggi mampu melayani dengan cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu dan keluhan masyarakat. Hal ini sangat penting mengingat administrasi kependudukan sering kali menjadi syarat dalam berbagai keperluan, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga layanan sosial lainnya. Kinerja yang baik dari pegawai dapat memastikan bahwa proses tersebut berjalan lancar tanpa hambatan yang berarti.

Selain itu, pegawai yang memiliki kinerja optimal juga dapat berkontribusi dalam upaya digitalisasi dan modernisasi layanan kependudukan. Dengan kemajuan teknologi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berusaha untuk mengimplementasikan sistem layanan berbasis elektronik yang dapat mempermudah akses masyarakat. Pegawai yang kompeten dan berdedikasi akan memainkan peran penting dalam mengelola dan mengoperasikan sistem ini, serta memastikan bahwa masyarakat mendapatkan manfaat maksimal dari inovasi tersebut.

Lebih jauh lagi, kinerja pegawai yang baik juga mencerminkan tata kelola yang efektif dan efisien di dalam dinas. Ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah, tetapi juga membantu dalam mencapai target dan indikator kinerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Pegawai yang mampu bekerja dengan penuh integritas dan profesionalisme akan membantu menjaga reputasi dinas sebagai lembaga yang terpercaya dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, fenomena pentingnya kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak hanya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan saat ini, tetapi juga menyangkut upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Investasi dalam peningkatan kinerja pegawai melalui pelatihan, motivasi, dan pemberian insentif yang sesuai akan membawa dampak positif yang luas, baik bagi dinas itu sendiri maupun bagi masyarakat Kota Surabaya secara keseluruhan.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain adalah kepuasan kerja (Egenius et al, 2020, Paparang, et al, 2021; Azhari, 2021; Adha, et al, 2019; Hendrayana et al, 2021), dukungan manajemen puncak (Azhmy et al, 2022; Ahmad et al., 2020; Dukhan et al., 2017; Chen et al, 2019; Hasibuan, 2021; Adiyantari, 2019), *employee engagement* (Handoyo dan Setiawan, 2017; Wicaksono, 2019; Sucahyowati dan Hendrawan, 2020; Astuti dan Suwandi, 2022; Aiyub, et al, 2021).

Akan tetapi masih terdapat gap penelitian, yaitu Fauziek dan Yanuar (2021) membuktikan kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Saputra, et al (2020) membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, Rahmadalena dan Asmanita (2020) membuktikan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

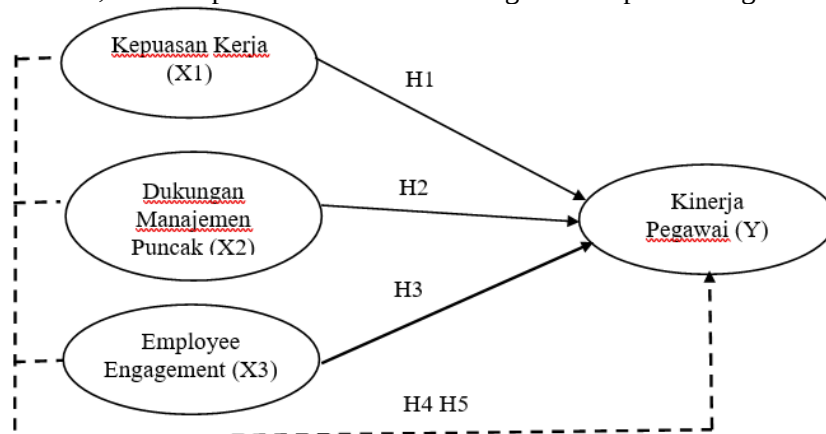
Mengingat masih terdapat gap penelitian sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan topik “Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Manajemen Puncak Dan *Employee engagement* Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.”

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak dan *employee engagement* secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
- 5) Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

2. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, serta kajian pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, dan dengan merujuk pada hasil penelitian terdahulu, maka dapat disusun sebuah kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Keterangan:

————: pengaruh parsial

.....: pengaruh simultan dan dominan

Hubungan antar variabel yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu antara lain oleh Azhari et al (2021), Paparang et al (2021), Adha, et al (2019), Hendrayana et al (2021), Egenius et al (2020). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian dapat dibuat suatu hipotesis sebagai berikut:

H1: kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

2) Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian tentang pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu antara lain oleh Azhmy et al (2022), Ahmad et al (2020), Dukhan et al (2017), Chen et al (2019), Hasibuan (2021), Adiyantari (2019). Hasil penelitian mereka membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian dapat dibuat suatu hipotesis sebagai berikut:

H2: dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

3) Pengaruh *Employee engagement* Terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian tentang pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu antara lain oleh Handoyo dan Setiawan (2017), Wicaksono (2019), Suchayowati dan Hendrawan (2020), Astuti dan Suwandi (2022), dan Aiyub, et al (2021). Hasil penelitian mereka membuktikan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian dapat dibuat suatu hipotesis sebagai berikut:

H3: *Employee engagement* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

4) Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Manajemen Puncak Dan *Employee engagement* Terhadap Kinerja Pegawai.

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu antara lain oleh Azhari et al (2021), Paparang et al (2021), Adha, et al (2019), Hendrayana et al (2021), Egenius et al (2020). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penelitian tentang pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu antara lain oleh Azhmy et al (2022), Ahmad et al (2020), Dukhan et al (2017), Chen et al (2019), Hasibuan (2021), Adiyantari (2019). Hasil penelitian mereka membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Penelitian tentang pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu antara lain oleh Handoyo dan Setiawan (2017), Wicaksono (2019), Suchayowati dan Hendrawan (2020), Astuti dan Suwandi (2022), dan Aiyub, et al (2021). Hasil penelitian mereka membuktikan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dengan demikian dapat dibuat suatu hipotesis sebagai berikut:

H4: kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak dan *employee engagement* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.

5) Pengaruh Variabel Dominan Terhadap Kinerja Pegawai

Siregar, et al (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat, baik secara parsial maupun secara simultan, serta untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian ini membuktikan kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian dapat dibuat suatu hipotesis:

H5: kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang memanfaatkan data numerik dan teknik statistik untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang dapat diukur secara matematis, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan kecenderungan dalam data. Instrumen yang digunakan dalam penelitian kuantitatif umumnya berupa survei, kuesioner, atau tes yang dikumpulkan dari sampel yang representatif. Analisis data dilakukan dengan teknik statistik seperti regresi, korelasi, atau analisis varians guna menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas. Keunggulan utama dari penelitian kuantitatif adalah objektivitas dan keterukuran hasil yang diperoleh, yang memungkinkan replikasi oleh peneliti lain. Namun, pendekatan ini memiliki keterbatasan dalam menangkap kompleksitas dan konteks mendalam dari fenomena sosial atau perilaku manusia jika dibandingkan dengan metode kualitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berjumlah 172 orang. Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok individu, objek, atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2022), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan. Karena jumlah populasi yang digunakan cukup besar, yaitu lebih dari 100 orang, maka sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dapat mewakili populasi dengan tingkat kesalahan tertentu. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 64 pegawai. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah random sampling dengan sistem undian, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel penelitian. Dengan teknik ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan representatif dalam memahami fenomena yang dikaji.

Variabel penelitian merupakan suatu nilai yang melekat pada individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan telah ditetapkan untuk dipelajari serta diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari kepuasan kerja (X1), dukungan manajemen puncak (X2), dan *employee engagement* (X3), yang secara langsung memengaruhi variabel terikat, yaitu kinerja pegawai (Y).

Kepuasan kerja (X1) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai perasaan positif dan penuh cinta dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terhadap pekerjaan mereka, yang tercermin dalam moral kerja. Kepuasan kerja berhubungan dengan seberapa puas pegawai terhadap berbagai aspek pekerjaan yang mereka jalani. Menurut Robbins (2018), indikator kepuasan kerja mencakup pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, pengawasan, serta hubungan dengan rekan kerja. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai, semakin baik pula kinerja yang mereka hasilkan.

Dukungan manajemen puncak (X2) dalam penelitian ini merujuk pada dukungan yang diberikan oleh pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya kepada pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang menjadi tanggung jawabnya. Dukungan ini sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta meningkatkan motivasi pegawai. Barbara dan Xiao (2012) mengemukakan bahwa indikator dukungan manajemen puncak mencakup menyelaraskan tujuan organisasi dengan pegawai, mengalokasikan sumber daya yang diperlukan, serta mendorong partisipasi dan memotivasi anggota organisasi agar bekerja lebih optimal.

Employee engagement (X3) didefinisikan sebagai perasaan positif pegawai terhadap pekerjaan mereka, yang diukur melalui kesediaan mereka untuk menyumbangkan kemampuan dan energi mereka dalam menjalankan tugas. *Employee engagement* menunjukkan sejauh mana

pegawai merasa terikat secara emosional dengan pekerjaan dan organisasi mereka, sehingga berdampak pada performa kerja mereka. Menurut Schaufeli et al. (2002), indikator *employee engagement* terdiri dari semangat (vigor), dedikasi (dedication), dan penyerapan dalam pekerjaan (absorption). Pegawai yang memiliki tingkat engagement yang tinggi akan lebih fokus, memiliki semangat kerja yang tinggi, serta lebih antusias dalam menyelesaikan tugasnya.

Sementara itu, variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai (Y), yang didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, baik secara kuantitas maupun kualitas, dalam periode waktu tertentu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Gomes (2018), indikator kinerja pegawai meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan dan keterampilan mengenai pekerjaan, kreativitas dalam menyelesaikan tugas, serta kesadaran berdisiplin. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak, dan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup penggunaan sumber data primer dan sekunder guna memperoleh informasi yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Sumber data primer diperoleh langsung dari objek penelitian melalui metode kuesioner, yang melibatkan pemberian serangkaian pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Data primer ini memungkinkan pengumpulan informasi yang aktual dan spesifik sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sementara itu, data sekunder berasal dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti jurnal ilmiah, buletin, serta dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Sugiyono (2022), data primer diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui wawancara atau kuesioner, sedangkan data sekunder bersumber dari luar objek penelitian dan berfungsi untuk memperkaya serta mendukung analisis data primer.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu teknik pengumpulan data yang meminta responden memilih jawaban dari opsi yang telah disediakan. Teknik ini dipilih karena dapat mengumpulkan data dalam jumlah besar secara lebih efisien dan memungkinkan analisis kuantitatif terhadap respons yang diberikan. Pengukuran dalam kuesioner ini menggunakan skala Likert, yang umum digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Skala Likert dalam penelitian ini terdiri dari lima kategori jawaban, yaitu: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Penggunaan skala ini memungkinkan pengukuran tingkat kesepakatan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan secara sistematis. Dengan demikian, metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang valid dan reliabel, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan penelitian secara menyeluruh.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda, yang bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat serta menentukan kontribusi masing-masing variabel independen dalam model yang dikembangkan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis, memahami sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, serta membuat prediksi berdasarkan data yang diperoleh. Dengan demikian, pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Sebelum melakukan analisis regresi, penelitian ini terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian guna memastikan bahwa alat ukur yang digunakan mampu memberikan hasil yang akurat dan konsisten. Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Validitas tercapai ketika instrumen penelitian mampu mengukur secara akurat fenomena yang diteliti serta mencerminkan data yang benar-benar sesuai dengan variabel yang diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan pendekatan koefisien korelasi product moment, di mana setiap item dalam variabel dikaitkan dengan nilai total melalui koefisien korelasi tersebut. Jika koefisien korelasi yang dihasilkan rendah dan tidak signifikan, maka item tersebut dianggap tidak valid dan harus dihapus dari analisis. Pengujian validitas ini menggunakan

metode Pearson product moment dengan asumsi bahwa korelasi yang tinggi menunjukkan tingkat validitas yang baik. Validitas dianggap terpenuhi jika nilai signifikansi yang ditunjukkan lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 0,05$).

Selain itu, penelitian ini juga menguji reliabilitas instrumen penelitian untuk memastikan bahwa alat ukur mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten saat digunakan dalam kondisi yang sama pada waktu yang berbeda. Reliabilitas menunjukkan tingkat keandalan kuesioner dalam menghasilkan data yang tidak berubah-ubah dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach Alpha, di mana sebuah variabel dianggap reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat keandalan yang memadai dalam mengukur variabel penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut. Dengan validitas dan reliabilitas yang teruji dengan baik, penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih akurat dan dapat diandalkan dalam memahami hubungan antara variabel yang diteliti.

Analisis regresi linier berganda diterapkan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (kinerja pegawai), dengan tujuan untuk menilai dampaknya.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = variabel terikat (kinerja pegawai)

a = bilangan konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3)

X_1 = variabel bebas kepuasan kerja

X_2 = variabel bebas dukungan manajemen puncak

X_3 = Variabel bebas *employee engagement*

e = faktor pengganggu (error)

Dalam penelitian ini, sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, diperlukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa model yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik yang diperlukan. Asumsi klasik bertujuan untuk mengevaluasi apakah model regresi memiliki validitas dan keandalan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian. Dengan terpenuhinya asumsi klasik, hasil analisis regresi dapat lebih akurat dan memberikan kesimpulan yang lebih valid. Salah satu pengujian dalam asumsi klasik adalah uji normalitas, yang bertujuan untuk menilai apakah variabel dalam model regresi memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik diharapkan memiliki distribusi data yang normal, yang dapat dievaluasi melalui normal probability plot. Jika pola distribusi data menunjukkan kesesuaian dengan garis diagonal, maka asumsi normalitas dapat dianggap terpenuhi.

Selain itu, dilakukan uji multikolinearitas untuk mengidentifikasi adanya hubungan yang sangat tinggi antara variabel bebas yang dapat menyebabkan gangguan dalam analisis regresi. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan memeriksa matriks korelasi variabel bebas, di mana korelasi yang signifikan lebih dari 0,9 menunjukkan adanya multikolinearitas yang tinggi. Selain itu, multikolinearitas juga dapat diidentifikasi melalui nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai toleransi kurang dari 1 dan VIF berada dalam rentang 1 hingga 2, hal ini dapat mengindikasikan adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi.

Uji heteroskedastisitas juga dilakukan untuk menilai apakah varians residual dalam model regresi bersifat konstan di seluruh rentang nilai variabel bebas. Jika variasi residual tidak seragam, maka model regresi dapat mengalami heteroskedastisitas, yang dapat mengakibatkan ketidaktepatan dalam estimasi parameter regresi. Salah satu metode untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan mengevaluasi hubungan antara variabel bebas dan residual menggunakan metode korelasi rank Spearman. Jika terdapat hubungan yang signifikan antara residual dan variabel bebas, maka kemungkinan besar model mengalami heteroskedastisitas.

Selanjutnya, dilakukan uji autokorelasi untuk menilai apakah terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu pada suatu periode dengan kesalahan pada periode sebelumnya dalam model regresi linier. Jika terdapat korelasi antara residual pada periode yang berbeda, maka

model regresi dapat mengalami autokorelasi, yang dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak efisien dan menghasilkan kesimpulan yang bias. Untuk mendeteksi keberadaan autokorelasi dalam model regresi, digunakan uji Durbin Watson (Uji DW), di mana nilai statistik Durbin Watson yang berada dalam rentang -2 hingga +2 menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model.

Selain pengujian asumsi klasik tersebut, analisis data juga mencakup perhitungan koefisien korelasi (R), yang digunakan untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel dalam model regresi. Analisis korelasi membantu menilai sejauh mana variabel bebas berkorelasi dengan variabel bebas lainnya, serta hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Korelasi yang tinggi antara variabel bebas dapat menjadi indikasi adanya multikolinearitas yang perlu diperhatikan dalam analisis lebih lanjut. Dengan memastikan bahwa semua asumsi klasik telah terpenuhi, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang lebih valid, akurat, dan dapat diandalkan dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

Uji t (parsial) dilakukan untuk menguji pengaruh individu masing-masing variabel bebas terhadap kinerja pegawai.

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Uji F (simultan) menilai pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian guna memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat mengukur variabel penelitian secara akurat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total seluruh butir menggunakan Korelasi Pearson. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS for Windows Release 23.00, dan hasilnya disajikan dalam Tabel 5.5. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi (r hitung) yang lebih besar dari r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Selain uji validitas, penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur variabel yang dimaksud. Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya atau diandalkan. Sebuah instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar atau sama dengan 0,6 (Arikunto, 2020). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS for Windows Release 23.00, dan hasilnya ditampilkan dalam Tabel 5.6. Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6, yakni Kepuasan Kerja (X1) sebesar 0,77926, Dukungan Manajemen Puncak (X2) sebesar 0,85714, dan *Employee engagement* (X3) sebesar 0,83572. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel, yang berarti bahwa alat ukur yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam mengukur variabel yang diteliti. Keandalan instrumen yang tinggi memastikan bahwa data yang diperoleh dari penelitian ini dapat digunakan secara konsisten dalam analisis lebih lanjut. Oleh karena itu,

hasil penelitian dapat diinterpretasikan dengan tingkat keyakinan yang tinggi bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipercaya dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat statistik yang diperlukan. Uji asumsi klasik ini mencakup uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi memiliki akurasi dalam estimasi, tidak bias, dan bersifat konsisten.

Uji normalitas dilakukan untuk menilai sebaran data dalam model regresi, apakah berdistribusi normal atau tidak. Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah data yang telah dikumpulkan berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan terhadap tiga variabel penelitian menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov (KS). Jika probabilitas yang menyertai nilai koefisien Kolmogorov-Smirnov memiliki signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dikatakan berdistribusi normal (Santoso, 2016). Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,269, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Jika varians residual tetap antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya, maka disebut homoskedastisitas, yang merupakan kondisi ideal dalam regresi. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Glejser, yaitu dengan mengorelasikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan bersifat homoskedastisitas dan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat korelasi linier yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika variabel independen dalam model regresi memiliki korelasi yang sangat tinggi, sehingga dapat menyebabkan distorsi dalam estimasi parameter regresi. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai Tolerance sebesar 0,157 dengan VIF sebesar 8,135, variabel dukungan manajemen puncak memiliki nilai Tolerance sebesar 0,189 dengan VIF sebesar 6,791, dan variabel *employee engagement* memiliki nilai Tolerance sebesar 0,152 dengan VIF sebesar 8,912. Karena seluruh nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan.

Terakhir, uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar residual dalam model regresi. Autokorelasi menunjukkan adanya hubungan antara residual pada suatu observasi dengan residual observasi lainnya, yang dapat menyebabkan ketidakakuratan dalam estimasi model regresi. Pengujian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test). Jika nilai DW berada di antara dU dan (4-dU), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi. Berdasarkan tabel DW dengan $n = 64$ dan $k = 3$, diperoleh nilai dL sebesar 1,4990 dan dU sebesar 1,6946. Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa nilai DW sebesar 1,572, yang berada di antara dL dan dU, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak mengalami masalah autokorelasi. Dengan demikian, seluruh asumsi klasik telah terpenuhi, sehingga model regresi yang digunakan dapat dipercaya dan hasil analisisnya valid untuk digunakan dalam pengambilan keputusan lebih lanjut.

Metode Analisis Regresi Linier Berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak, *employee engagement* terhadap kinerja pegawai.

Tabel 1 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	92.357	14.528132		7.554246	
Kepuasan Kerja	.779	.235791	0.63579	4.93579	.000
Dukungan Manajemen	.713	.251357	0.55791	4.31357	.000
Puncak <i>Employee engagement</i>	.535	.215793	0.58135	4.89135	.000

Tabel 1 tersebut diatas merupakan ringkasan hasil analisis regresi linier berganda yang melibatkan variabel bebas kepuasan kerja (X_1), dukungan manajemen puncak (X_2), dan *employee engagement* (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y) dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara parsial, pengaruh kepuasan kerja (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) dapat dilihat dari nilai t dan Signifikansi t yang mengikutinya. Dimana nilai t sebesar 4,93579 dengan signifikansi t yang mengikuti sebesar 0,000 yang artinya secara signifikan kepuasan kerja (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 000 yang lebih kecil dari 0,05 (Signifikansi $t < 0,05$).
2. Secara parsial, pengaruh dukungan manajemen puncak (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) dapat dilihat dari nilai t dan signifikansi t yang mengikutinya. Dimana nilai t sebesar 4,31357 dengan signifikansi t yang mengikuti sebesar 000 yang artinya secara signifikan dukungan manajemen puncak (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai Signifikansi t sebesar 000 yang lebih kecil dari 0,05 (Signifikansi $t < 0,05$).
3. Secara parsial pengaruh *employee engagement* (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y) dapat dilihat dari nilai t dan signifikansi t yang mengikutinya. Dimana nilai t sebesar 4,89135 dengan signifikansi t yang mengikuti sebesar 0,000 yang artinya secara signifikan kepuasan kerja (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai Signifikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (Signifikansi $t < 0,05$).
4. Dari ketiga prediktor (variabel bebas) yang masuk dalam model analisis regresi berganda secara berturut-turut koefisien regresi tak terstandarisir (*Unstandardized Coefficients*) koefisien regresi parsial sebagai berikut :
 $b_1 = 0,779$ untuk variabel kepuasan kerja
 $b_2 = 0,713$ untuk variabel dukungan manajemen puncak
 $b_3 = 0,535$ untuk variabel *employee engagement*

Dengan memperoleh konstanta regresi sebesar 92,357. Akhirnya di dapat persamaan Fungsi Regresi Berganda sebagai berikut :

$$Y = 92,357 + 0,779 X_1 + 0,713 X_2 + 0,535 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : kinerja pegawai

a : konstanta, sebesar 92,357 menyatakan bahwa jika tidak ada kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak, dan *employee engagement*, maka kinerja pegawai berkurang sebesar 92,357.

b_1 : koefisien regresi kepuasan kerja (X_1) sebesar 0,779 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,779.

b_2 : koefisien regresi dukungan manajemen puncak (X_2) sebesar 0,713 hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan dukungan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,713.

b_3 : koefisien regresi *employee engagement* (X_3) sebesar 0,535 hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan *employee engagement* akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,535.

- e Kesalahan pengganggu, yaitu penyebab variasi pada variabel terikat yang tidak dapat diterangkan oleh variabel bebas.

Rumusan masalah dalam penelitian dijawab menggunakan tiga pengujian, yaitu uji parsial, uji simultan, dan uji dominan. Uji parsial digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Dari pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig	Keterangan
Kepuasan Kerja	4.93579	2.00030	000	Signifikan
Dukungan Manajemen Puncak	4.31357	2.00030	000	Signifikan
<i>Employee engagement</i>	4.89135	2.00030	000	Signifikan

Berdasarkan tabel 2 mengenai hasil uji t diatas maka dapat dijelaskan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kepuasan kerja (X_1), dukungan manajemen puncak (X_2) dan *employee engagement* (X_3), secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat, kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama yang mengatakan “Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” adalah terbukti dan benar. Hal ini disebabkan karena $t\text{-hitung} > T\text{-tabel}$ ($4,93579 > 2,00030$). Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 000 yang berada dibawah nilai toleransi 5% atau $0,000 < 0,05$.
2. Hipotesis kedua yang mengatakan “Dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” adalah terbukti dan benar. Hal ini disebabkan karena $t\text{-hitung} > T\text{-tabel}$ ($4,31357 > 2,00030$). Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 0,000 yang berada dibawah nilai toleransi 5% atau $0,000 < 0,05$.
3. Hipotesis ketiga yang menyatakan “*Employee engagement* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” adalah terbukti dan benar. Hal ini disebabkan karena $t\text{-hitung} > T\text{-tabel}$ ($4,89135 > 2,00030$). Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 0,000 yang berada dibawah nilai toleransi 5 % atau $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* atau keterlibatan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan pegawai, semakin baik pula kinerja mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

Keterlibatan karyawan di sini merujuk pada sejauh mana pegawai merasa terhubung dengan pekerjaan mereka, berkomitmen terhadap tujuan organisasi, serta merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Pegawai yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi cenderung lebih aktif, produktif, dan bersemangat dalam pekerjaan mereka. Mereka merasa bahwa kontribusi mereka berharga dan memiliki dampak positif pada organisasi.

Di sisi lain, pegawai dengan keterlibatan rendah mungkin kurang motivasi, enggan berusaha ekstra, atau bahkan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini bisa mempengaruhi kualitas dan efisiensi kerja mereka, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja keseluruhan.

Secara praktis, temuan ini menggarisbawahi pentingnya mengelola dan meningkatkan keterlibatan pegawai sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan pengakuan atas pencapaian, dan memastikan pegawai merasa terlibat dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka.

Dengan fokus pada peningkatan engagement, diharapkan pegawai dapat bekerja lebih efektif, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan secara keseluruhan, membantu organisasi mencapai tujuan-tujuan strategisnya dengan lebih baik.

Uji simultan / uji F adalah pengujian secara menyeluruh untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien regresi variabel independen (X) yang terdiri dari kepuasan kerja (X_1), dukungan manajemen puncak (X_2) dan *employee engagement* (X_3) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai (Y) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Tabel 3 Hasil Uji F

Variabel Bebas	Variabel Terikat	R Square	R	F _{hitung}	Sig
X_1, X_2, X_3	Y	.826	.924	26.461	0,000

Untuk nilai F_{hitung} sebesar 26.461 dengan jumlah responden sebanyak 64 atau $N = 64$ item data dan K (jumlah variabel bebas) sebesar 3, maka untuk menentukan F tabel dihitung dengan cara $F(k; n - k)$, k adalah variabel independent/bebas, n adalah jumlah data. Jadi $F(3; 64-3)$ atau $F(3; 61)$ yang menghasilkan F tabel sebesar 2,76, sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($26.461 > 2,76$). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan "Kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak dan *employee engagement* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya" adalah terbukti dan benar. Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 000 (0%) yang berada jauh dibawah 5%. Secara keseluruhan Koefisien korelasi simultan (R) sebesar 0,924 (92,4%) yang berarti secara simultan bahwa kepuasan kerja (X_1), dukungan manajemen puncak (X_2) dan *employee engagement* (X_3) memiliki pengaruh yang sangat kuat (karena diatas 50%) terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sedangkan untuk koefisien determinasi simultan (R Square) sebesar 0,826 (82,6%), artinya variasi naik turunnya tingkat kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ditentukan sebesar 82,6% oleh variabel dalam model, kepuasan kerja (X_1), dukungan manajemen puncak (X_2) dan *employee engagement* (X_3) sedangkan hanya 17,4% ditentukan oleh variabel diluar model.

Analisis yang digunakan untuk mengetahui variabel yang dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat yaitu dengan melihat hasil analisis nilai koefisien determinasi parsial terbesar yang didasarkan pada *standardized coefficient beta*.

Tabel 4 Uji dominan

Variabel	Standardized Coefficient Beta
Kepuasan Kerja	.65379
Dukungan Manajemen Puncak	.55791
<i>Employee engagement</i>	.58135

Dari *standardized coefficient beta* diatas, maka variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kepenedudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah variabel kepuasan kerja (X_1) karena memiliki *standardized coefficient beta* terbesar, yaitu sebesar 65,379%, yang lebih besar daripada variabel bebas lainnya, dukungan manajemen puncak sebesar 55,791%, dan *employee engagement* sebesar 58,135%. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa "Kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya" adalah terbukti dan benar.

4.2 Pembahasan

Pada bab sebelumnya telah dikemukakan mengenai gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, deskripsi variabel penelitian serta hasil analisis pembuktian hipotesis. Berkaitan dengan hal itu maka pada bab ini akan dibahas mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kkota

Surabaya. Dalam pembahasan ini akan dikemukakan besarnya pengaruh variabel-variabel tersebut baik secara simultan maupun parsial dengan berbagai argumen-argumen yang berdasarkan uraian sebelumnya. Adapun hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama yang mengatakan “Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” adalah terbukti dan benar. Hal ini disebabkan karena $t\text{-hitung} > T\text{-tabel}$ ($4,93579 > 2,00030$). Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 000 yang berada dibawah nilai toleransi 5% atau $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Secara parsial, peningkatan kepuasan kerja pegawai berdampak positif pada kinerja mereka, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai dalam pekerjaannya, semakin baik pula kinerja yang mereka tunjukkan. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang mendukung, hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan atasan, serta penghargaan atas pencapaian kerja, semuanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan yang pada gilirannya memotivasi pegawai untuk bekerja lebih efektif dan produktif.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Azhari et al (2021), Paparang et al (2021), Adha, et al (2019), Hendrayana et al (2021), Egenius et al (2020). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2. Hipotesis kedua yang mengatakan “Dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” adalah terbukti dan benar. Hal ini disebabkan karena $t\text{-hitung} > T\text{-tabel}$ ($4,31357 > 2,00030$). Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 0,000 yang berada dibawah nilai toleransi 5% atau $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Secara parsial, dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak, seperti pemberian arahan yang jelas, bantuan dalam menghadapi tantangan kerja, serta penyediaan sumber daya yang memadai, mampu meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang merasa didukung oleh manajemen cenderung lebih termotivasi, percaya diri, dan merasa dihargai, sehingga mereka bekerja dengan lebih optimal. Hal ini menunjukkan pentingnya peran manajemen puncak dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja pegawai.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Azhmy et al (2022), Ahmad et al (2020), Dukhan et al (2017), Chen et al (2019), Hasibuan (2021), Adiyantari (2019). Hasil penelitian mereka membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

3. Hipotesis ketiga yang menyatakan “*Employee engagement* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” adalah terbukti dan benar. Hal ini disebabkan karena $t\text{-hitung} > T\text{-tabel}$ ($4,89135 > 2,00030$). Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 0,000 yang berada dibawah nilai toleransi 5 % atau $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* atau keterlibatan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan pegawai, semakin baik pula kinerja mereka dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

Keterlibatan karyawan di sini merujuk pada sejauh mana pegawai merasa terhubung dengan pekerjaan mereka, berkomitmen terhadap tujuan organisasi, serta merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Pegawai yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi cenderung lebih aktif, produktif, dan bersemangat dalam pekerjaan

mereka. Mereka merasa bahwa kontribusi mereka berharga dan memiliki dampak positif pada organisasi.

Di sisi lain, pegawai dengan keterlibatan rendah mungkin kurang motivasi, enggan berusaha ekstra, atau bahkan merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini bisa mempengaruhi kualitas dan efisiensi kerja mereka, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kinerja keseluruhan.

Secara praktis, temuan ini menggarisbawahi pentingnya mengelola dan meningkatkan keterlibatan pegawai sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan pengakuan atas pencapaian, dan memastikan pegawai merasa terlibat dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka.

Dengan fokus pada peningkatan engagement, diharapkan pegawai dapat bekerja lebih efektif, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan secara keseluruhan, membantu organisasi mencapai tujuan-tujuan strategisnya dengan lebih baik.

4. Hipotesis keempat yang menyatakan "Kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak dan *employee engagement* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya" adalah terbukti dan benar. Hal ini juga dapat dilihat pada tingkat signifikan yaitu 000 (0%) yang berada jauh dibawah 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak, dan *employee engagement* secara simultan mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Ini berarti bahwa kombinasi dari ketiga faktor ini secara bersamaan berperan penting dalam menentukan seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja memberikan dampak positif karena pegawai yang merasa puas dengan berbagai aspek pekerjaan mereka cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen. Dukungan manajemen puncak, berupa bimbingan dan sumber daya yang memadai, menciptakan lingkungan yang kondusif, meningkatkan semangat dan kinerja pegawai. Sementara itu, keterlibatan pegawai, yang mencerminkan tingkat keterhubungan dan motivasi mereka, juga berkontribusi pada produktivitas dan kualitas kerja.

Ketiga faktor ini saling melengkapi dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung. Ketika pegawai merasa puas, didukung dengan baik, dan terlibat aktif, mereka menunjukkan kinerja yang lebih baik. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan yang menyeluruh dalam manajemen sumber daya manusia, di mana kepuasan kerja, dukungan manajerial, dan keterlibatan pegawai harus dikelola secara bersamaan untuk meningkatkan hasil kerja dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

5. Hipotesis kelima yang menyatakan bahwa "Kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya" adalah terbukti dan benar.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai secara signifikan mempengaruhi seberapa baik mereka menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Ketika pegawai merasa puas dengan pekerjaan mereka—baik dari segi imbalan, kondisi kerja, maupun hubungan di tempat kerja—mereka cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk memberikan yang terbaik. Kepuasan kerja ini meningkatkan semangat dan produktivitas, sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih efisien dan berkualitas.

Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menyebabkan penurunan motivasi, produktivitas yang menurun, dan potensi konflik di tempat kerja. Dengan kata lain, kepuasan kerja yang tinggi menjadi faktor utama dalam mendorong kinerja pegawai yang lebih baik.

Temuan ini menekankan pentingnya organisasi dalam menciptakan kondisi kerja yang memuaskan untuk pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

perlu fokus pada upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai sebagai strategi utama untuk memperbaiki kinerja secara keseluruhan.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode regresi linear berganda dan dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
2. Dukungan manajemen puncak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
3. *Employee engagement* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
4. Kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak dan *employee engagement* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
5. Kepuasan kerja berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sebagai berikut:

1. Perkuat Program Kepuasan Kerja: Mengingat kepuasan kerja terbukti berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai, disarankan untuk merancang dan menerapkan program-program yang dapat meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini bisa mencakup penilaian berkala terhadap kepuasan pegawai, perbaikan fasilitas kerja, serta pemberian penghargaan dan insentif yang sesuai dengan kinerja dan kontribusi pegawai.
2. Tingkatkan Dukungan Manajemen Puncak: Dukungan manajemen puncak juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa manajemen puncak aktif dalam memberikan dukungan yang dibutuhkan oleh pegawai. Ini bisa berupa penyediaan sumber daya yang memadai, mentoring, serta keterlibatan dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi pekerjaan pegawai.
3. Fokus pada *Employee engagement*: *Employee engagement* memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai. Disarankan untuk mengembangkan strategi untuk meningkatkan keterlibatan pegawai, seperti program pengembangan karir, kesempatan untuk terlibat dalam proyek-proyek penting, dan kegiatan yang membangun semangat tim. Peningkatan keterlibatan dapat dilakukan melalui komunikasi yang efektif dan pengakuan terhadap pencapaian individu.
4. Integrasikan Kepuasan Kerja, Dukungan Manajemen, dan Engagement dalam Kebijakan: Dengan adanya pengaruh simultan dari ketiga variabel terhadap kinerja pegawai, penting untuk mengintegrasikan aspek kepuasan kerja, dukungan manajemen puncak, dan *employee engagement* dalam kebijakan dan strategi organisasi. Hal ini bisa dilakukan melalui perencanaan strategis yang mencakup semua aspek tersebut secara holistik.
5. Lakukan Penelitian dan Evaluasi Berkala: Untuk memastikan efektivitas dari langkah-langkah yang diambil, lakukan penelitian dan evaluasi berkala terhadap kepuasan kerja, dukungan manajemen, dan *employee engagement*. Evaluasi ini dapat memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki dan membantu menyesuaikan strategi berdasarkan perubahan kondisi dan kebutuhan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, S., et al. (2019). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan Dan ESDM Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, Vol. 2 No 1 Januari 2019.

- Ahmad A., et al. (2020). Impact of Management Support on Employee Commitment in Hotel Sector. *Review of Applied Management and Social Sciences (RAMSS)* Vol. 3, (3) 2020.
- Aiyub, et al. (2021). The Effect of *Employee engagement* on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variable and Percieved Organization Support as a Moderating Variable at The Regional Secretariat of Bireuen District. *Jurnal Visioner & Strategis*, Volume 10, Nomor 2, September 2021.
- Amirullah. (2019). *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Anoraga, P. (2019). *Manajemen Bisnis*. Semarang: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, D., dan Suwandi, S. (2022). PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DI MEDIASI KEPUASAN KERJA. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(04).
- Azhari, Z., et al, (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *FORUM EKONOMI*, 23 (2) 2021.
- Azhmy, et al. (2022). Dampak Dukungan Manajemen Puncak, Motivasi Dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan OS (*Outsourcing*) PT. PLN (Persero) ULP (Unit Pelayanan Pelanggan) Medan Selatan. *Seminar Nasional Sosial Humaniora & Teknologi* <https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/senashtek>.
- Baker, R. (2007). Modeling and understanding students' off task behavior in intelligent tutoring systems. *Journal Of Applied Psychology*.
- Barbara, O. dan Xiao, J. (2012). Financial Behaviors Before and After the Financial Crisis: Evidence from an Online Survey. *Journal of Financial Conseling and Planning*, Vol.23, issue1 .
- Cahyadi, W., et al. (2020). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Perusahaan Asuransi Syariah. *JIMEA-Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(1).
- Cascio, W.F. (2015). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work, Life, Profits (10 th ed.)*. New-York : McGraw Hill Higher Education.
- Chen, T. et al. (2019), The impact of organizational support on employee performance. *Employee Relation: International Journal* Vol. 42 No. 1, 2020.
- Dessler. G. (2015). *Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi Empat Belas Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Dukhan et al. (2017). Analyzing the Effect of the Senior Management's Support on the Relationship between Factors Affecting and Employees' Performance in the Al-Zawiya University of Libya. *Asian Social Science*; Vol. 13, No. 3; 2017.
- Egenius, S., et al. (2020). The Effect of Job Satisfaction on Employee Performance Through Loyalty at Credit Union (CU) Corporation of East Kutai District, East Kalimantan. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, Volume 7, Issue 10 October, 2020
- Fauziek, E. dan Yanuar. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, Volume III No. 3/2021.
- Gibson. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

- Gomes, F. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Terjemahan)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handoyo, A.W. dan Setiawan, R. (2017). Pengaruh *Employee engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. *AGORA* Vol. 5, No.1 , (2017).
- Hariandja, M.T.E. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara
- Hasibuan, N.A. (2021). The Effect of Work Involvement and Organizational Support on Employee Performance in the Company. *Journal of Management Science (JMAS)* Volume 4. No. 4 October 2021.
- Hasibuan. (2021). *Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendrayana, I.G.N.B, et al, (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Komitmen Organisasi. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Nopember 2021, Vol. 1 (No. 4).
- Ikhsan, M. dan Bustaman. (2018). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Kemampuan Teknik Operator Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi (Studi pada Lembaga Keuangan Mikro di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 1(1).
- Kahn, W.A. (1990). Psychological Conditions Of Personal Engagement And. Disengagement at Work. *The Academy of Management Journal*. Vol 33 (4).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kreitner, R. dan Kinicki, A. (2016). Perilaku Organisasi, Terjemahan: Erly Suandy. Jakarta: Salemba Empat.
- Lockwood, N. (2007). Leveraging *Employee engagement* for Competitive Advantage, HR Strategic Role. *SHRM Research*, 1-11.
- Macey, W.H., et al. (2009). *Employee engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. London: Wiley & Blackwell.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mathis dan Jackson. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisemito. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Paparang, N.C.P., e al. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. *Productivity*, Vol. 2 No. 2, 2021.
- Rahmadalena, T. dan Asmanita (2020). Pengaruh *Employee engagement*, Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bukit Asam, TBK Unit Dermaga Kertapati Palembang. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, Vol. 3, No. 2, 2020.
- Riggio, R.E. (2015). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology (6th ed.)*. United States of America: Pearson Education.

- Rivai, V., et al. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P.S. dan Judge, T.A. (2017). *Organizational Behaviour*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P. (2018). *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Edisi Kedelapan, Terjemahan Pujaatmaka Hadyana. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Robbins, S.P. dan Coulter, M.. (2016). *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S.P. dan Judge, T.A. (2018). *Perilaku Organisasi, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, K.R., et al. (2020). The Effect of Top Management Support on The Effectiveness of Public Sector Internal Audit in Indonesia with Competence and Independence as Intervening Variables. *Journal Management, Business, and Accounting*, Vol. 19, No. 3, Desember 2020.
- Schaufeli, W. B., et al (2002). The measurement of engagement and burnout : a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Siregar, L.D., et al (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Sumsel Babel Kantor Pusat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.17 (4), 2019.
- Sucahyowati, H. dan Hendrawan, A. (2020). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. MK Semarang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, Volume 2 No.2 November 2020.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Kinerja-Edisi Kelima*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wicaksono, D.B. dan Rahmawati, S. (2019). Pengaruh *Employee engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, Vol. 10 No. 2, Agustus 2019.
- Widjaya, I.K. (2012). *Enterprise Resource Planning*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Yukl, G. (2019). *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yulianti, D. (2012). *Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kualitas Informasi* (Survey pada KPP di Kanwil Jawa Barat 1), 9-13.