

**PENGARUH TECHNOSTRESS TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI SEKRETARIAT
DAERAH KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**MUHAMMAD BIMA WASKITA
NIM. 07011282025137**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MARET 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH TECHNOSTRESS TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DI SEKRETARIAT DAERAH
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**MUHAMMAD BIMA WASKITA
NIM. 07011282025137**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Januari 2024

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.
NIP. 19870105 2015041003



Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos, MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“Pengaruh Technostress terhadap Kinerja Pegawai
di Sekretariat Daerah Kota Palembang”**


Skripsi
Oleh :
Muhammad Bima Waskita
07011282025137

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 27 Maret 2024

Pembimbing :

1. Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP
NIP. 198701052015041003

Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
NIP. 197905012002121000
2. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Tanda Tangan



Mengetahui,



Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Bima Waskita

NIM : 07011282025137

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Technostress terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kota Palembang “ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 18 Desember 2023



Muhammad Bima Waskita

NIM 07011282025137

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“... Siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya dia akan membukakan jalan keluar baginya.” (At-Thalaq: 2)

Live like you were dying

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT, ayah, bunda, mbak, dosen dan pegawai FISIP UNSRI, dan keempat sahabat seperjuangan serta teman angkatan.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of technostress consisting of five dimensions: techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity, and techno-uncertainty on job performance by observing three dimensions: task performance, contextual performance, and counterproductive work behavior partially and controlled by individual differences as control variables (gender, age, education, self-confidence and experience using information communication technology (ICT)). Using a quantitative research approach, data were collected using a validated questionnaire with a cross-sectional study design. Multiple linear regression was applied as a data analysis technique. The study sample included 104 civil servant employees. The result found that technostress had a negative effect on job performance (t -value = $-2,272 > t$ -table $-1,983$; $P = 0,025$) with a correlation value of $-0,229$ ($P = 0,023$) when controlled by control variables. In the multiple linear regression equation model, gender does not significantly influence job performance ($\beta = 0,467$; $P = 0,697$); age has negative and significant effect on job performance ($\beta = -1,437$; $P = 0,003$); job performance positively and significant influenced by education level ($\beta = 2,548$; $P < 0,001$) and experience using ICT ($\beta = 2,689$; $P = 0,001$); and experience using ICT has positive but not significant effect on job performance ($\beta = 0,232$; $P = 0,831$).

Keywords: Technostress, Job Performance, Individual Differences

Advisor:



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.
NIP. 19870105 2015041003

Indralaya, 15 April 2024

Head of Public Administration Department

Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 1969111019994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh technostress terdiri dari lima dimensi: techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity, dan techno-uncertainty terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari tiga dimensi: task performance, contextual performance, dan counterproductive work behavior secara parsial dan dikontrol oleh perbedaan individual sebagai variabel kontrol (jenis kelamin, umur, pendidikan, kepercayaan diri, dan pengalaman menggunakan teknologi informasi komunikasi (TIK)). Menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah divalidasi dengan desain studi cross-sectional. Regresi linier berganda digunakan sebagai teknik analisis data. Sampel penelitian ini berjumlah 104 pegawai Aparatur Sipil Negara. Penelitian ini menemukan technostress berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (t hitung sebesar $-2,272 > t$ tabel $-1,983$; $P = 0,025$) dengan nilai korelasi sebesar $-0,229$ ($P = 0,023$) ketika dikontrol oleh variabel kontrol. In the multiple linear regression equation model, jenis kelamin tidak signifikan mempengaruhi kinerja pegawai ($\beta = 0,467$; $P = 0,697$); umur memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($\beta = -1,437$; $P = 0,003$); kinerja pegawai dipengaruhi pendidikan ($\beta = 2,548$; $P < 0,001$) dan pengalaman menggunakan TIK ($\beta = 2,689$; $P = 0,001$) secara positif dan signifikan; dan pengalaman menggunakan TIK memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai ($\beta = 0,232$; $P = 0,831$).

Kata Kunci: Technostress, Kinerja Pegawai, Perbedaan Individual



Pembimbing:



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.
NIP. 19870105 2015041003

Indralaya, 15 April 2024

Kepala Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas nikmat yang dikaruniakan Allah Subhanahu Wata'ala sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Technostress terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kota Palembang” ini bisa diselesaikan sesuai harapan penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Soedarmadi, SH dan Ibu Rusidah, SH yang selalu memberikan bantuan yang tidak dapat dituliskan satu per satu agar penulis maksimal dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Saudari kandung Regina Ramadhini, A.Md.Kes yang selalu ada untuk membantu dalam serangkaian skripsi.
3. Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku rektor Universitas Sriwijaya
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si
5. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yaitu Bapak Dr. M. Nur Budianto, S.Sos., MPA.
6. Dosen Pembimbing Skripsi yaitu Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.
7. Dosen Pembimbing Akademik yaitu Ibu Annada Nasyaya, S.IP., M.Si
8. Dosen Pengajar yang selalu membantu perkuliahan saya yaitu Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA.
9. Kakak tingkat yaitu Putri Uzdah Wulandari, S.AP selalu memberikan waktunya untuk menjawab pertanyaan yang dibutuhkan penulis.
10. Sahabat Kuliah Aldawiyah, Grace Tessa Mamangkey, dan Septia Choirunissa Ananda
11. Seluruh pihak yang secara langsung atau tidak langsung yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan Kuliah Kerja Administrasi ini. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan laporan ini dalam mencapai kesempurnaan. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu Wata'ala.

Indralaya, 18 Desember 2023



Muhammad Bima Waskita

NIM. 07011282025137

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II.....	7
2.1. Teori <i>Technostress</i>	7
2.1.1 Definisi <i>Technostress</i>	7
2.1.2. Dimensi & Indikator <i>Technostress</i>	8
2.2 Teori Kinerja Pegawai.....	11
2.2.1 Definisi Kinerja Pegawai	11
2.2.2 Dimensi & Indikator <i>Individual Work Performance</i>	12
2.3 Pegawai Sekretariat Daerah Kota Palembang	14
2.4 Hubungan <i>Technostress</i> dan Kinerja Pegawai	15
2.5 Hubungan Perbedaan Individu pada <i>Technostress</i> dan Kinerjanya	18
2.6. Penelitian Terdahulu.....	20
2.6 Kerangka Berpikir	24
2.7 Hipotesis	24

BAB III.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Definisi Konsep	27
3.3 Definisi Operasional.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	30
3.4.1 Jenis Data.....	30
3.4.2 Sumber Data	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi.....	31
3.5.2 Sampel	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data	36
3.7.1 <i>Pilot Testing</i>	37
3.7.3 Analisis Karakteristik Demografi	38
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.3 Analisis Korelasi Koefisien dan Uji Hipotesis	41
3.7.4 Model Persamaan Regresi Linear Berganda.....	44
3.8 Sistematika Penulisan.....	45
BAB IV	47
4.1 Wilayah Penelitian.....	47
4.2 Karakteristik Demografi.....	48
4.2.1 Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Umur	49
4.2.3 Pendidikan	49
4.2.4 Kepercayaan Diri Menggunakan Teknologi	50
4.2.5 Pengalaman Menggunakan Teknologi.....	50
4.2.6 Jabatan	51
4.2.7 Tanggapan Responden.....	52
4.2.7.1 Tanggapan Responden pada Variabel <i>Technostress</i>	53
4.2.7.2 Tanggapan Responden pada Variabel Kinerja Pegawai	55
4.3 Hasil Penelitian.....	57
4.3.1 Pilot Testing: Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3.3 Analisis Korelasi dan Uji Hipotesis.....	62

4.3.4 Model Persamaan Regresi Linear Berganda.....	65
4.4 Pembahasan	68
BAB V.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran Praktis.....	74
5.3 Saran Teoritis.....	75
5.4 Keterbatasan Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. Definisi Operasional	29
Tabel 3. Populasi ASN Sekretariat Daerah Kota Palembang	32
Tabel 4. Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 5. Umur Responden.....	49
Tabel 6. Pendidikan Responden.....	49
Tabel 7. Kepercayaan Diri Responden Menggunakan Teknologi	50
Tabel 8. Pengalaman Responden Menggunakan Teknologi	50
Tabel 9. Jabatan Responden.....	51
Tabel 10. Rentang Skala	52
Tabel 11. Tanggapan Responden pada Variabel <i>Technostress</i>	53
Tabel 12. Tanggapan Responden pada Variabel Kinerja Pegawai	55
Tabel 13. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X1	57
Tabel 14. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	58
Tabel 15. Uji Normalitas Skewness dan Kurtosis.....	59
Tabel 16. Koefisien Kolinearitas Statistik	62
Tabel 17. Model Summary Adjusted R Square Semua Variabel Independen	62
Tabel 18. Hasil Uji t pada SPSS.....	63
Tabel 19. Korelasi Parsial dengan Variabel Kontrol	65
Tabel 20. Uji Regresi Linear Berganda.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Level Keterampilan Digital Pekerja di Asia Pasifik Tahun 2022	2
Gambar 2. Hambatan Penggunaan TIK pada Pekerjaan di Indonesia Tahun 2022	3
Gambar 3. Kerangka Berpikir	24
Gambar 4. Populasi dan Sampel di Sekretariat Daerah Kota Palembang	35
Gambar 5. Sekretariat Daerah Kota Palembang	47
Gambar 6. Uji Normalitas Menggunakan Normal P-P Plot.....	60
Gambar 7. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	61

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negeri
IWP	: Individual Work Performance
NWW	: New Way of Working
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPPK	: Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TIK	: Teknologi Informasi Komunikasi
VIF	: Variance Inflation Fact

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tekanan saat pandemi Covid-19 membuka adopsi *New Way of Working* (NWW) atau cara kerja baru yang diaplikasikan dan menyebar di banyak negara (Andrulli & Gerards, 2023). Tren penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan publik mencuat ke permukaan, pemerintah berusaha mengembangkan keterampilan dan kemampuan digital untuk meningkatkan infrastruktur digital nasional (Amankwah-Amoah et al., 2021). Penggunaan *internet of things* (IoT), *big data* dan *artificial intelligence* (AI) berkembang untuk diterapkan pada pekerjaan (Ting et al., 2020).

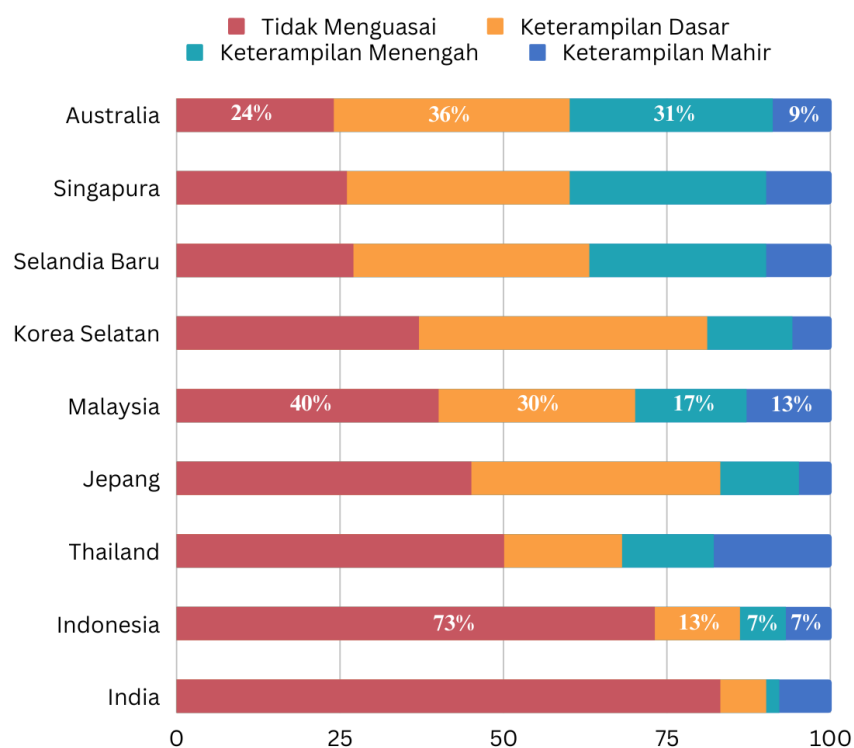
NWW merupakan gabungan manajemen sumber daya manusia dimana NWW mengubah cara kerja menjadi lebih fleksibel seperti kapan, di mana, dan bagaimana serta berapa banyak pekerjaan yang harus dikerjakan. NWW meningkatkan ketergantungan pegawai secara intensif menggunakan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) (Andrulli & Gerards, 2023).

Namun, penggunaan teknologi ini tidak selamanya membuahkan hasil yang baik. Perkembangan teknologi yang pesat menimbulkan ketidakpastian (*techno-uncertainty*) seperti peningkatan pada TIK kantor yang mengharuskan pegawai mempelajari banyak hal baru terkait TIK tersebut (Tarafdar et al., 2011). Perkembangan teknologi mengakibatkan kelebihan karena bertambahnya beban penggunaan teknologi (*techno-overload*) pada pengguna serta kecemasannya (*techno-*

insecurity). Hal ini mampu menyebabkan kinerja pegawai menjadi turun (Saleem et al., 2021).

NWW yang fleksibel ini membawa pada konektivitas pegawai dengan teknologi secara terus menerus menyebabkan invasi teknologi (*techno-invasion*) yang merupakan penyebab utama stres dalam menggunakan teknologi (La Torre et al., 2019). Sisi gelap (*dark side*) teknologi di tempat kerja secara digital menghasilkan kelelahan emosional dan berpotensi mengikis pandangan positif terhadap teknologi di dalam organisasi dari waktu ke waktu (Marsh et al., 2022).

Gambar 1. Level Keterampilan Digital Pekerja di Asia Pasifik Tahun 2022



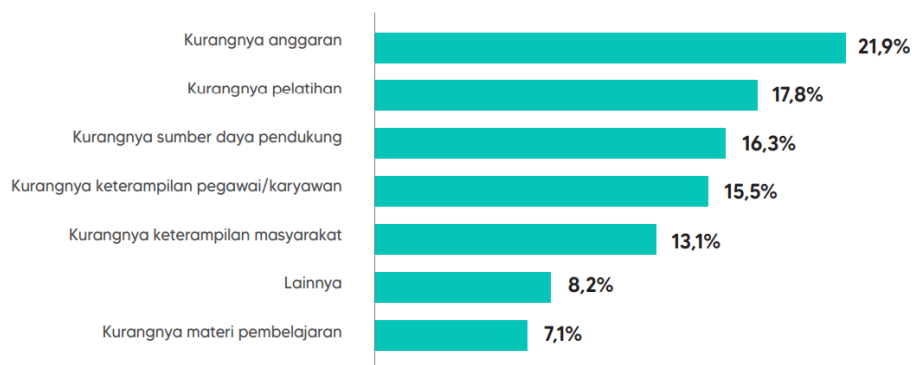
Sumber: Amazon Web Services & Gallup dalam DataIndonesia.id (2023)

Hasil riset AWS dan Gallup melibatkan setidaknya 16.000 pekerja dan 7.500 perusahaan yang ada di sembilan Asia Pasifik sebagai responden risetnya. Australia

menduduki posisi pertama dengan level keterampilan digital sebesar 76% pekerja memiliki keterampilan menggunakan teknologi dalam bekerja. Malaysia sebagai negara tetangga terdekat Indonesia menduduki posisi kelima dengan keterampilan penggunaan teknologi untuk bekerja sebesar 60%.

Indonesia menduduki posisi nomor 2 terendah dari 9 negara Asia Pasifik dengan 73% pekerja tidak menguasai teknologi, keterampilan dasar sebesar 13%, dan keterampilan menengah serta mahir masing-masing 7%. Hasil penelitian Marsh (2018) menemukan bahwa semakin tinggi literasi atau keterampilan digital yang dimiliki pegawai, maka semakin mudah penggunaan internet diterapkan di tempat kerja. Kesulitan berteknologi (*techno-complexity*) ini mampu menyebabkan stres ketika mengadopsi alat digital dalam bekerja (Waldhauser, 2019).

Gambar 2. Hambatan Penggunaan TIK pada Pekerjaan di Indonesia Tahun 2022



Sumber: Kementerian Komunikasi dan Informatika & Katadata Insight Center (2022)

Selain keterampilan digital, terdapat hambatan penggunaan TIK pada pekerjaan di Indonesia. Hasil survei Kementerian Komunikasi dan Informatika & Katadata Insight Center (2022) di Indonesia yaitu sebanyak 1.368 pegawai, kurangnya anggaran pada pengadaan teknologi menempati nomor satu sebagai hambatan penggunaan TIK

pada pekerjaan sebesar 21,9%. Disusul dengan kurangnya pelatihan (17,8%), sumber daya pendukung (16,3%), dan keterampilan pegawai/karyawan (15,5%). Sedikit berbeda dengan data di atas, ditemukan bahwasanya pelatihan internal di penyedia layanan tidak merata atau tidak memadai menjadi faktor utama dalam hambatan penggunaan TIK saat bekerja (Inakefe et al., 2023; Iong & Phillips, 2023).

Konteks teknologi inilah yang membuka jalan kepada *technostress*. Ketidakmampuan pekerja dalam menghadapi teknologi itu sendiri bukan karena kurangnya teknologi menjadi penyebab *technostress*. Elektronik dokumen dalam bekerja memaksa pekerja untuk mengingat bagaimana mengoperasikan *software* dengan benar, contohnya penggunaan fungsi tersembunyi dari sebuah *printer* atau *handphone* (Sellberg & Susi, 2014). Selain itu terdapat implikasi dari umur, jenis kelamin, pendidikan, kepercayaan diri menggunakan TIK, dan pengalaman menggunakan TIK turut mempengaruhi *technostress* (Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2007).

Kota Palembang melalui Instruksi Gubernur Sumatera Selatan Nomor 1210 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Gerakan *One Agency One Innovation* di Provinsi Sumatera Selatan melakukan percepatan inovasi pelayanan dengan melibatkan teknologi kepada masyarakat. Sekretariat Daerah Kota Palembang dengan tugas pokok sebagai koordinator, evaluator, pembina para Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan lembaga teknis daerah menarik perhatian penulis. Selain itu, berdasarkan pengalaman Kuliah Kerja Administrasi, penulis menemukan bahwasanya penggunaan teknologi berbasis *website* (seperti E-SAKIP dan SRIKANDI) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Palembang haruslah dikuasai oleh pegawai terlebih dahulu sebelum dipakai atau dikoordinasikan kepada OPD dan lembaga teknis daerah lainnya.

Ditemukan juga bahwa pegawai Sekretariat Daerah Kota Palembang sering kali mengeluh jika menemukan *error* atau ketidaktahuan dari pegawai itu sendiri saat menggunakan TIK. Pegawai relatif tidak meningkatkan keterampilannya ditandai dengan melimpahkan tugas seperti desain grafis pada satu pegawai untuk pembuatan banner, sertifikat, serta kebutuhan sosial media instansi. Dibutuhkan telaah apakah pegawai memiliki *technostress* dalam adopsinya saat bekerja sehingga tidak mengurangi kinerja pegawai tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat pengaruh negatif *technostress* terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Palembang?
- b. Apakah terdapat pengaruh negatif *technostress* terhadap kinerja pegawai dengan variabel *technostress* dikontrol oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, kepercayaan diri menggunakan TIK, dan pengalaman menggunakan TIK di Sekretariat Daerah Kota Palembang?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *technostress* terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Palembang
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *technostress* terhadap kinerja pegawai dengan variabel *technostress* dikontrol oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, kepercayaan diri menggunakan TIK, dan pengalaman menggunakan di Sekretariat Daerah Kota Palembang.

1.4. Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk memperkaya teori *technostress* yang berfokus pada kinerja pegawai di organisasi sektor publik/pemerintahan yang sebelumnya hanya berfokus pada sektor swasta maupun sektor pendidikan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi akademisi, percepatan teknologi pada penerapan *electronic government* (e-government) dapat memicu stres. Untuk itu evaluasi manajemen sumber daya manusia pada kinerja pegawai sektor publik dalam menggunakan teknologi sangat berguna jika ditemukan *technostress* di dalam suatu instansi. Telaah dan saran pembenahan diperlukan agar hasil pelayanan pegawai sektor publik menjadi maksimal.

Bagi pemerintah, e-government yang menguntungkan dari segi efektivitas dan efisiensi namun, harus tetap memperhatikan bukan hanya dari segi teknologinya melainkan juga dari segi sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ansari, M. A., & Alshare, K. (2019). The impact of technostress components on the employees satisfaction and perceived performance. *Journal of Global Information Management*, 27(3), 65–86. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2019070104>
- Amankwah-Amoah, J., Khan, Z., Wood, G., & Knight, G. (2021). COVID-19 and digitalization: The great acceleration. *Journal of Business Research*, 136, 602–611. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.011>
- Andrulli, R., & Gerards, R. (2023). How new ways of working during COVID-19 affect employee well-being via technostress, need for recovery, and work engagement. *Computers in Human Behavior*, 139, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107560>
- Anggara, S. (2015). *Metode penelitian administrasi*. CV Pustaka Setia.
- Aprilia, N., & Riani, A. L. (2023). Impact of techno-stressor on job performance with burnout as mediator for studies in the public sector. *International Journal of Scientific Research and Management*, 11(03), 4674–4688. <https://doi.org/10.18535/ijstrm/v11i03.em3>
- Azila-Gbettor, E. M., Honyenuga, B. Q., Atatsi, E. A., Ayertso Laryea, C. N., & Konadu Quarshie, A. N. (2024). Reviewing the influence of positive leadership on worker well-being: A comprehensive analysis. *Heliyon*, 10(2), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24134>
- Baethge, A., & Rigotti, T. (2013). Interruptions to workflow: Their relationship with irritation and satisfaction with performance, and the mediating roles of time pressure and mental demands. *Work & Stress*, 27(1), 43–63. <https://doi.org/10.1080/02678373.2013.761783>
- Bourlakis, M., Nisar, T. M., & Prabhakar, G. (2023). How technostress may affect employee performance in educational work environments. *Technological Forecasting and Social Change*, 193, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122674>
- Bridges, T. (2015). *5 ways the workplace needs to change to get the most out of Generation Z*. <https://www.fastcompany.com/3049848/5-ways-the-workplace-needs-to-change-to-get-the-most-out-of-generation-z>
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47–74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>

- Chen, L. (2015). Validating the technostress instrument using a sample of Chinese knowledge workers. *Journal of International Technology and Information Management*, 24(1), 82–65. <https://doi.org/10.58729/1941-6679.1036>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Cruz-Cárdenas, J., Zabelina, E., Deyneka, O., Guadalupe-Lanas, J., & Velín-Fárez, M. (2019). Role of demographic factors, attitudes toward technology, and cultural values in the prediction of technology-based consumer behaviors: A study in developing and emerging countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 149, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119768>
- DataIndonesia.id. (2023). *Baru 27% pekerja Indonesia miliki keterampilan digital pada 2022*. <https://dataindonesia.id/digital/detail/baru-27-pekerja-indonesia-miliki-keterampilan-digital-pada-2022>
- Di Dalmazi, M., Mandolfo, M., Stringhini, C., & Bettiga, D. (2022). Influence of technostress on work engagement and job performance during remote working. *International Conference on Human-Computer Interaction*, 13307, 149–163. https://doi.org/10.1007/978-3-031-06086-1_12
- Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915–931. [https://doi.org/https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199911\)20:6%3C915::AID-JOB918%3E3.0.CO;2-6](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(199911)20:6%3C915::AID-JOB918%3E3.0.CO;2-6)
- Ghani, B., Memon, K. R., Han, H., Ariza-Montes, A., & Arjona-Fuentes, J. M. (2022). Work stress, technological changes, and job insecurity in the retail organization context. *Frontiers in Psychology*, 13, 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.918065>
- Holtom, B., Baruch, Y., Aguinis, H., & A Ballinger, G. (2022). Survey response rates: Trends and a validity assessment framework. *Human Relations*, 75(8), 1560–1584. <https://doi.org/10.1177/00187267211070769>
- Hsiao, K.-L., Shu, Y., & Huang, T.-C. (2017). Exploring the effect of compulsive social app usage on technostress and academic performance: Perspectives from personality traits. *Telematics and Informatics*, 34(2), 679–690. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.11.001>
- Inakefe, G. I., Basse, V. U., Ikeanyibe, O. M., Nwagboso, C. I., Agbor, U. I., Ebegbulem, J., Mbonu, F. I., & Ike, G. U. (2023). Digital literacy and e-governance adoption for service delivery in cross river state civil service. *International Journal of Electronic Government Research*, 19(1), 1–23. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.328327>
- Iong, K. Y., & Phillips, J. O. L. (2023). The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of e-government services: An

- empirical study. *Social Sciences & Humanities Open*, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100485>
- Isaac, S., & Michael, W. (1995). *Handbook in research and evaluation*. Educational and Industrial Testing Services.
- Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 96–104. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2008.06.006>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika, & Katadata Insight Center. (2022). *Status literasi digital di Indonesia 2022*. <https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/ReportSurveiStatusLiterasiDigitalIndonesia2022.pdf>
- Kompas.com. (2022). *Mengenal status tenaga honorer yang akan dihapus mulai 2023*. <https://money.kompas.com/read/2022/01/24/155838626/mengenal-status-tenaga-honorer-yang-akan-dihapus-mulai-2023>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.000000000000113>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet Henrica, C. W., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of techno-stress: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35. <https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361–369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Lukan, J., Bolliger, L., Pauwels, N. S., Luštrek, M., Bacquer, D. De, & Clays, E. (2022). Work environment risk factors causing day-to-day stress in occupational settings: A systematic review. *BMC Public Health*, 22(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-12354-8>

- Marsh, E. (2018). Understanding the effect of digital literacy on employees' digital workplace continuance intentions and individual performance. *International Journal of Digital Literacy and Digital Competence*, 9(2), 15–33. <https://doi.org/10.4018/ijdlcdc.2018040102>
- Marsh, E., Vallejos, E. P., & Spence, A. (2022). The digital workplace and its dark side: An integrative review. *Computers in Human Behavior*, 128, 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107118>
- Motowildo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71–83. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_1
- Mustika, M. D., Handoko, A. M., Mamoen, H. A., Siahaan, D. U., & Yasyfin, A. (2021). Your gadgets, stress, and performance: The influence of technostress on individual satisfaction and performance. *Psychological Research on Urban Society*, 4(2), 18–28. <https://doi.org/10.7454/proust.v4i2.113>
- Panda, S. (2020). Technostress among library professionals: Possible causes, symptoms, coping strategies, and future proposals. *International Journal of Information Studies and Libraries*, 5(2), 1–19. <http://publishingindia.com/ijisl/107/technostress-among-library-professionals-possible-causes-symptoms-coping-strategies-and-future-proposals/912/6281/>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417–433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi* (Edisi Ketujuh). Salemba Empat.
- Saidy, J., Garanti, Z., & Sadaka, R. (2022). Technostress creators and job performance among frontliners: Theorizing the moderating role of self-efficacy. *Frontiers in Psychology*, 13, 1–20. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.827027>
- Saleem, F., Malik, M. I., Qureshi, S. S., Farid, M. F., & Qamar, S. (2021). Technostress and employee performance nexus during COVID-19: Training and creative self-efficacy as moderators. *Frontiers in Psychology*, 12, 1–16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.595119>
- Sellberg, C., & Susi, T. (2014). Technostress in the office: A distributed cognition perspective on human-technology interaction. *Cognition, Technology and Work*, 16(2), 187–201. <https://doi.org/10.1007/s10111-013-0256-9>
- Setyadi, H. J., Taruk, M., & Pakpahan, H. S. (2019). Analisis dampak penggunaan teknologi (technostress) kepada dosen dan staff karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja di dalam organisasi (studi kasus: Perguruan tinggi di

- Kalimantan Timur). *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 14(1), 1–6. <http://dx.doi.org/10.30872/jim.v14i1.1792>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Alfabeta.
- Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*, 27(1), 140–159. <https://doi.org/10.1108/IntR-06-2015-0181>
- Suliyanto. (2011). Perbedaan pandangan skala likert sebagai skala ordinal atau skala interval. *Prosiding Seminar Nasional Statistika*, 51–60.
- Syahril, M., Ilmi, Z., & Sofyan Effendi, A. (2022). Impact of techno stressor on work-life balance and employee performance public sector in Indonesia: The role of mediating emotional exhaustion. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 11(11), 66–72. <https://doi.org/10.35629/8028-11116672>
- Syakina, D., Rahma, A., & Rizal, M. (2023). The role of technostress on educators' work performance at universities in the special capital region of Jakarta. *PSIKODIMENSIA*, 22(1), 1–12. <https://doi.org/10.24167/psidim.v22i1.4935>
- Tacy, J. (2016). Technostress: A concept analysis. *Online Journal of Nursing Informatics*, 20(2), 1–12. https://www.researchgate.net/publication/316504681_Technostress_A_concept_analysis
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303–334. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270311>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: Examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113–120. <https://doi.org/10.1145/1995376.1995403>
- Ting, D. S. W., Carin, L., Dzau, V., & Wong, T. Y. (2020). Digital technology and COVID-19. In *Nature Medicine* (Vol. 26, Issue 4, pp. 459–461). Nature Research. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-0824-5>
- Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77–81. <https://doi.org/10.1145/1053291.1053323>

- Turner, A. (2015). Generation Z: Technology and social interest. *The Journal of Individual Psychology*, 71(2), 103–113. <https://doi.org/10.1353/jip.2015.0021>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Waldhauser, B. (2019). *ICT-related interruptions and work-related stress: A systematic literature review*. <https://www.researchgate.net/publication/331967954>
- Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002–3013. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.007>
- Wang, X., Tan, S. C., & Li, L. (2020). Technostress in university students' technology-enhanced learning: An investigation from multidimensional person-environment misfit. *Computers in Human Behavior*, 105, 1–37. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106208>
- World Health Organization. (2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>