

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam konteks pemerintahan, digitalisasi menjadi salah satu strategi utama dalam mewujudkan reformasi birokrasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Mendrofa et al., 2024). Di tengah tuntutan global untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, digitalisasi menjadi salah satu strategi utama dalam reformasi birokrasi (Ramadhan, 2024).

BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia ASN memiliki peran strategis dalam mewujudkan transformasi digital di bidang kepegawaian (Panggabean & Meilani, 2023). BKPSDM Kota Gunungsitoli, sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan ASN, telah mengimplementasikan e-Kinerja untuk memastikan proses penilaian kinerja pegawai berjalan transparan dan berbasis bukti (*evidence-based*).

Melalui e-Kinerja, pegawai diharuskan menginput rencana dan capaian kerja harian, yang kemudian menjadi dasar evaluasi kinerja serta pertimbangan pemberian tunjangan dan promosi jabatan. Sistem ini diharapkan mampu meminimalisasi subjektivitas penilaian, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta menciptakan pola kerja yang lebih disiplin, terarah, dan produktif (Panggabean & Meilani, 2023).

Dengan sistem ini, proses penilaian kinerja menjadi lebih objektif karena berbasis pada data yang terdokumentasi secara elektronik, sehingga mengurangi potensi subjektivitas dan mempercepat pengambilan keputusan terkait pembinaan maupun pengembangan karier pegawai. Transformasi ini menjadi langkah nyata pemerintah daerah dalam mewujudkan pengelolaan kepegawaian yang lebih efisien, akuntabel, dan berbasis teknologi. Meskipun proses digitalisasi masih dalam tahap pengembangan, implementasi ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengikuti arus modernisasi layanan publik (Ndraha et al., 2025).

Penerapan aplikasi e-Kinerja juga diyakini memberikan dampak psikologis yang signifikan terhadap motivasi kerja pegawai. Dengan adanya sistem yang transparan dan berbasis bukti (evidence-based), pegawai merasa lebih dihargai karena penilaian kinerja dilakukan secara adil dan objektif. Rasa keadilan tersebut merupakan salah satu faktor penting dalam menumbuhkan motivasi kerja pegawai. Selain itu, akses informasi yang lebih cepat serta kemandirian pegawai dalam mengelola data kinerjanya melalui aplikasi digital dapat meningkatkan kejelasan, kepastian, dan rasa memiliki terhadap pekerjaan yang dilaksanakan (Adila & Putri, 2024). Penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa sistem kerja berbasis digital memiliki pengaruh positif terhadap motivasi dan produktivitas pegawai, karena pegawai yang termotivasi akan lebih terdorong untuk mengembangkan kompetensi digital serta beradaptasi dengan sistem baru (Anggraeni et al., 2025).

Meskipun demikian, implementasi e-Kinerja di BKPSDM Kota Gunungsitoli masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah kesenjangan literasi digital antarpegawai. Pegawai yang berusia muda atau terbiasa dengan teknologi relatif cepat beradaptasi dengan aplikasi ini. Sebaliknya, sebagian ASN senior yang lebih terbiasa dengan sistem manual menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan fitur-fitur digital, sehingga memerlukan pendampingan yang lebih intensif. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia, terutama dalam hal keterampilan digital, menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasi e-Kinerja.

Penggunaan sistem digital dalam layanan kepegawaian menunjukkan respons yang beragam, tergantung pada latar belakang, usia, dan tingkat literasi teknologi masing-masing individu. Bagi sebagian pegawai yang terbiasa menggunakan teknologi, sistem digital dianggap sebagai terobosan positif yang mempermudah pekerjaan administratif, mempercepat proses layanan, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Mereka menilai bahwa penggunaan sistem E-kinerja, dan telah membantu menciptakan kejelasan dan kepastian dalam proses kerja, sehingga meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan internal (Maulana et al., n.d.).

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi juga menjadi hambatan yang cukup signifikan. Jaringan internet yang tidak stabil dan gangguan server sering kali menghambat proses input data harian. Kondisi tersebut tidak hanya memperlambat penyelesaian pekerjaan, tetapi juga menurunkan motivasi pegawai, karena pekerjaan yang seharusnya sederhana justru menjadi lebih sulit dan memakan waktu. Keberhasilan digitalisasi kepegawaian pada akhirnya sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, yang dalam konteks daerah seperti Kota Gunungsitoli, masih menjadi tantangan serius (Siti, 2023).

Permasalahan lain yang muncul adalah terbatasnya pelatihan dan sosialisasi terkait penggunaan e-Kinerja. Pelatihan yang dilakukan cenderung bersifat umum dan tidak berkelanjutan, sehingga belum mampu menjawab kebutuhan spesifik pegawai dengan tingkat literasi teknologi yang berbeda-beda. Akibatnya, sebagian pegawai belum memahami sepenuhnya fitur dan manfaat aplikasi ini. Bahkan, ada persepsi dari sebagian pegawai bahwa penggunaan e-Kinerja justru menambah beban administratif. Hal ini terjadi karena kewajiban untuk menginput aktivitas kerja harian dianggap menyita waktu, terutama bagi pegawai yang memiliki beban kerja lapangan yang cukup padat.

Sebagian besar proses administrasi ke sistem digital menyebabkan berkurangnya interaksi tatap muka antar pegawai. Walaupun koordinasi tetap dapat dilakukan secara daring, namun menurunnya intensitas interaksi langsung dapat memengaruhi kekompakan kerja dan motivasi sosial pegawai. Dalam konteks budaya organisasi, interaksi tatap muka sering kali menjadi sarana penting untuk membangun kedekatan emosional, solidaritas, dan semangat kebersamaan.

Kondisi-kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan penerapan e-Kinerja dalam meningkatkan motivasi pegawai Bukan hanya melakukan kecanggihan teknis saja kecanggihan teknis penting , tetapi juga kemampuan beradaptasi staf , kualitas infrastruktur pendukung , dan kebijakan manajerial yang peka terhadap kebutuhan karyawan .penting, tetapi kemampuan adaptasi staf , kualitas infrastruktur pendukung , dan kebijakan manajerial yang peka terhadap kebutuhan karyawan juga harus penting . Oleh karena itu,

penelitian ini riset penting untuk dianalisis .sangat penting untuk dianalisis **Peran Digitalisasi Layanan Kepegawaian Melalui Aplikasi e-Kinerja dalam Meningkatkan Motivasi Pegawai di BKPSDM Kota Gunungsitoli**. Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk menentukan berbagai hambatan yang dihadapi dalam implementasinya, termasuk kesenjangan literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta persepsi pegawai terhadap beban administratif, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi yang tepat guna mendukung keberhasilan transformasi digital di bidang kepegawaian.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu:

1. Penerapan digitalisasi melalui aplikasi e-Kinerja belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan motivasi pegawai.
2. Terdapat kesenjangan literasi digital antarpegawai, terutama antara pegawai yang terbiasa dengan teknologi dan pegawai senior yang masih cenderung menggunakan metode manual.
3. Keterbatasan infrastruktur, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat keras yang kurang memadai, sering menghambat kelancaran input data kinerja pegawai.
4. Sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi e-Kinerja masih terbatas, sehingga sebagian pegawai belum memahami sepenuhnya fungsi dan manfaat sistem ini.
5. Sebagian pegawai memandang e-Kinerja sebagai tambahan beban administratif, terutama bagi pegawai yang memiliki beban kerja lapangan padat.
6. Berkurangnya intensitas interaksi tatap muka antarpegawai akibat digitalisasi administrasi, yang berpotensi menurunkan kekompakan dan motivasi sosial.

1.3 Fokus Penelitian

Menurut Hasibuan et al. (2023:30), Fokus penelitian adalah kumpulan masalah yang berfungsi sebagai pusat atau pokok pembahasan topik penelitian.

Studi ini berupaya memahami Penelitian ini difokuskan pada analisis peran digitalisasi layanan kepegawaian, melalui penerapan aplikasi e-Kinerja, dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di BKPSDM Kota Gunungsitoli

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran digitalisasi layanan kepegawaian melalui aplikasi e-Kinerja dalam meningkatkan motivasi pegawai di BKPSDM Kota Gunungsitoli?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung keberhasilan implementasi e-Kinerja dalam memengaruhi motivasi pegawai di BKPSDM Kota Gunungsitoli?
3. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam penerapan e-Kinerja, khususnya terkait literasi digital pegawai senior, keterbatasan infrastruktur, serta beban administratif?
4. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan e-Kinerja sehingga dapat meningkatkan motivasi pegawai di BKPSDM Kota Gunungsitoli?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana peran digitalisasi layanan kepegawaian melalui aplikasi e-Kinerja dalam meningkatkan motivasi pegawai di BKPSDM Kota Gunungsitoli.
2. Untuk menemukan komponen yang mendukung keberhasilan implementasi e-Kinerja dalam memengaruhi motivasi pegawai.
3. Untuk menganalisis hambatan yang dihadapi dalam penerapan e-Kinerja, khususnya terkait literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta beban administratif pegawai.
4. Untuk merumuskan upaya-upaya optimalisasi implementasi aplikasi e-Kinerja untuk meningkatkan motivasi pegawai di BKPSDM Kota Gunungsitoli.

1.6 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait hubungan antara digitalisasi layanan kepegawaian dan motivasi kerja pegawai.
2. Menambah referensi literatur dalam kajian reformasi birokrasi, transformasi digital, serta pengaruh teknologi informasi terhadap aspek psikologis pegawai di sektor pemerintahan.
3. Memberikan dasar teoritis bagi penelitian kemudian yang ingin mengetahui lebih lanjut tentang efektivitas aplikasi e-Kinerja maupun sistem digital serupa dalam meningkatkan kinerja dan motivasi ASN.

B. Manfaat Praktis

1. Bagi BKPSDM Kota Gunungsitoli → hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengevaluasi dan menyempurnakan implementasi e-Kinerja, khususnya dalam aspek peningkatan motivasi pegawai, peningkatan literasi digital, serta penyediaan infrastruktur yang memadai.
2. Bagi Pegawai ASN → penelitian ini diharapkan membantu memberikan pemahaman mengenai pentingnya adaptasi terhadap sistem digital serta bagaimana e-Kinerja dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan motivasi dan pengembangan karier.
3. Bagi Pemerintah Daerah → temuan Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan saat membuat kebijakan yang mendukung digitalisasi layanan kepegawaian agar lebih efektif dan mampu meningkatkan semangat kerja aparatur.
4. Bagi Peneliti Lain → penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik dan memperkaya penelitian terkait digitalisasi, motivasi kerja, dan manajemen kepegawaian di instansi pemerintah.