

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Digitalisasi

Secara keilmuan, digitalisasi bertumpu pada irisan Ilmu Informasi & Sistem Informasi, Teknologi Informasi (TI), Manajemen/Administrasi Publik, dan pendekatan Sociotekno-logi (hubungan timbal balik teknologi–organisasi–manusia). Dalam rumpun administrasi publik, digitalisasi dipayungi oleh kajian e-government/digital government; dalam manajemen SDM dikenal sebagai e-HRM/HRIS (*Human Resource Information System*). Perlu dibedakan tiga istilah:

- Digitization mengubah objek/arsip analog menjadi data digital.
- Digitalization pemanfaatan teknologi digital untuk mentransformasi proses bisnis/layanan.
- Digital transformation perubahan menyeluruh pada model layanan, budaya, struktur, dan kapabilitas organisasi karena adopsi digital.

Ciri umum digitalisasi: datafication (semua aktivitas terekam data), konektivitas real-time, otomatisasi, jejak audit (audit trail), interoperabilitas sistem, dan analitik data untuk pengambilan keputusan. Menurut Tilson, Lyytinen, & Sørensen (2010), digitalisasi merupakan fenomena sosial-teknis yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam aktivitas organisasi sehingga memengaruhi model bisnis, struktur organisasi, serta hubungan antarindividu di dalamnya.

Sementara itu, Bharadwaj et al. (2013) menyatakan bahwa digitalisasi bukan hanya penggunaan teknologi semata, tetapi mencakup perubahan mendasar pada strategi, budaya, dan cara organisasi dalam memberikan layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan OECD (2019), yang menekankan bahwa digitalisasi dalam sektor publik berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2.1.1 Digitalisasi Dalam Layanan Kepegawaian

Digitalisasi dalam layanan kepegawaian merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi untuk mengelola dan menyelenggarakan sistem kepegawaian

secara efisien dan transparan (Zein & Septiani, 2024). Transformasi ini mencakup penggunaan aplikasi, sistem manajemen data kepegawaian, absensi digital, sistem penilaian kinerja elektronik, hingga layanan administrasi kepegawaian berbasis daring. Di era pemerintahan berbasis elektronik (e-Government), digitalisasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam lingkup Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

Transformasi layanan publik menjadi semakin penting untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin terhubung secara digital di era digitalisasi yang berkembang pesat (Siti, 2023). Konsep digitalisasi layanan publik mengusung visi untuk menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan aksesibilitas layanan bagi seluruh warga negara. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih efisien, lebih fleksibel, dan lebih mudah diakses oleh semua orang (Siti, 2023).

Menurut keputusan menteri negara pendayagunaan aparatur negara (Men-Pan) N0 81 tahun 1993, pelayanan publik adalah segala jenis kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, daerah, dan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan-perundangan. Pelayanan kinerja didefinisikan sebagai pencapaian metrik pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi atau instansi terhadap kepentingan masyarakat. Kinerja pelayanan dapat berupa uang, barang, ide, atau gagasan, atau surat-surat, dan dilakukan atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, dan mengutamakan rasa puas bagi orang yang menerima layanan (Siti, 2023).

Menurut Sulfiana, Yahya, dan Elfiansyah (2022), informasi teknologi terkait dengan penyediaan layanan karena kecepatan layanan adalah komponen utama kualitas layanan, yang dapat ditingkatkan dengan menggunakan informasi teknologi. Layanan yang diberikan, terutama dalam pelayanan organisasi, menjadi lebih cepat dan lebih akurat berkat kehadiran teknologi. Pemerintah dan pemerintah daerah harus memanfaatkan informasi teknologi. Namun implementasi konsep digitalisasi menghadirkan beberapa tantangan, seperti

kebutuhan akan pengembangan teknologi baru, perubahan yang dilakukan pengguna, dan tindakan untuk menangani masalah keamanan dan privasi data. Aplikasi lokal tampaknya tidak terhubung dengan aplikasi pusat. Akibatnya, sementara pusat membuat aplikasi, daerah juga membuat aplikasi baru untuk memenuhi kebutuhan lokal (Khatrina, 2016).

2.1.2 Manfaat Digitalisasi Layanan Kepegawaian

Penerapan digitalisasi dalam layanan kepegawaian memberikan berbagai manfaat, antara lain (Safii et al., 2023):

1. Efisiensi Waktu dan Biaya yaitu Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diselesaikan lebih cepat dan hemat biaya.
2. Transparansi dan Akuntabilitas yaitu Digitalisasi memungkinkan jejak audit dan pelacakan aktivitas yang jelas, mendorong akuntabilitas pegawai.
3. Aksesibilitas Informasi yaitu Pegawai dapat mengakses data dan layanan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital.
4. Peningkatan Kinerja Pegawai yaitu Aplikasi berbasis digital dapat mempermudah evaluasi kinerja dan mendorong budaya kerja berbasis hasil.
5. Motivasi Pegawai yaitu Sistem yang jelas, transparan, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan dan semangat kerja pegawai.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) Berdasarkan PermenPAN-RB (2014) adanya standar pelayanan publik ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka akan menerima layanan berkualitas yang dapat diandalkan dengan menyediakan pelanggan/masyarakat. pelanggan fokus pelayanan kepada Menjadi alat komunikasi antara dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
2. Peningkatan kinerja pelayanan publik. Peningkatan kinerja pelayanan publik sangat penting karena mencakup berbagai aspek kehidupan bangsa.

3. Peningkatan kualitas layanan. Penyedia layanan dapat membantu menyediakan layanan terbaik bagi pelanggan mereka dengan menetapkan standar layanan yang secara jelas menguraikan dasar hukum, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu layanan, biaya, dan proses pengaduan, memastikan bahwa personel layanan mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat menyediakan layanan.

Digitalisasi layanan kepegawaian memengaruhi motivasi kerja pegawai di berbagai aspek, baik secara langsung maupun tidak langsung (Ramadhaniati, 2022). Beberapa aspek yang paling menonjol antara lain:

1. Aspek kejelasan dan kepastian kerja

Sistem digital menyediakan akses informasi yang lebih jelas dan terstruktur mengenai status layanan, penilaian kinerja, dan proses administrasi lainnya. Hal ini menimbulkan rasa aman dan kepercayaan pegawai terhadap sistem kerja, yang berkontribusi terhadap meningkatnya motivasi kerja.

2. Aspek efisiensi waktu dan energi

Digitalisasi mengurangi birokrasi yang berbelit dan menghemat waktu dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif. Dengan beban kerja yang lebih ringan dan proses kerja yang cepat, pegawai merasa lebih fokus dan termotivasi dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya.

3. Aspek keadilan dan objektivitas

Dengan sistem penilaian berbasis e-kinerja, pegawai merasa bahwa evaluasi dilakukan secara lebih objektif dan berdasarkan data yang terekam otomatis. Hal ini memberikan dorongan semangat kerja karena mereka percaya bahwa kerja keras mereka akan diakui secara adil.

4. Aspek kepuasan kerja dan pengakuan

Akses layanan digital yang mudah dan personal memberi kesan bahwa organisasi menghargai waktu dan kenyamanan pegawai. Pegawai merasa diperhatikan dan didukung dalam pelaksanaan

tugas, sehingga muncul rasa puas dan termotivasi untuk bekerja lebih baik.

2.1.3 Tantangan Digitalisasi Layanan Kepegawaian

Meskipun memberikan banyak manfaat, proses digitalisasi juga menghadapi sejumlah tantangan (R. S. Y. Zebua et al., 2023), antara lain:

1. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi yaitu koneksi internet yang belum merata dan perangkat keras yang belum memadai menjadi hambatan utama di daerah.
2. Kemampuan Sumber Daya Manusia yaitu kurangnya literasi digital di kalangan pegawai dapat menghambat pemanfaatan optimal sistem digital.
3. Resistensi terhadap Perubahan yaitu beberapa pegawai cenderung mempertahankan sistem lama dan merasa tidak nyaman dengan transformasi digital.
4. Keamanan Data yaitu risiko kebocoran data pribadi dan kelemahan sistem keamanan siber menjadi isu yang harus diantisipasi.
5. Anggaran Implementasi yaitu digitalisasi membutuhkan biaya investasi awal yang cukup besar, baik untuk pengadaan sistem maupun pelatihan pegawai.

2.1.4 Dimensi Digitalisasi Layanan Kepegawaian

Menurut Wannery & Nurrahman (2023), Untuk memahami digitalisasi dalam konteks layanan kepegawaian secara lebih mendalam, beberapa dimensi utama yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Teknologi yaitu Mencakup penggunaan perangkat lunak dan keras yang mendukung pelayanan kepegawaian.
2. Dimensi Organisasi yaitu Berkaitan dengan struktur, kebijakan, dan kesiapan institusi dalam mengadopsi teknologi digital.
3. Dimensi Sumber Daya Manusia yaitu Menilai kompetensi, literasi digital, dan kesiapan pegawai dalam menggunakan sistem digital.
4. Dimensi Proses Bisnis yaitu Melibatkan perbaikan alur kerja dan prosedur administratif agar lebih efisien melalui digitalisasi.

5. Dimensi Layanan Publik yaitu Melihat dampak digitalisasi terhadap kualitas, kecepatan, dan kepuasan terhadap pelayanan kepegawaian.

2.1.5 Indikator Digitalisasi

Adapun indikator-indikator yang dapat digunakan untuk menilai peran digitalisasi melalui penggunaan aplikasi E-kinerja dalam meningkatkan motivasi pegawai menurut Labib, (2022) sebagai berikut:

1. Kemudahan Akses Sistem
 - Aplikasi e-Kinerja mudah diakses kapan saja dan di mana saja.
 - Tampilan dan fitur aplikasi sederhana serta user-friendly.
2. Kecepatan Proses Layanan
 - Proses input data kinerja pegawai lebih cepat dibanding sistem manual.
 - Efisiensi waktu dalam penyelesaian administrasi kepegawaian.
3. Transparansi dan Akuntabilitas
 - Informasi capaian dan penilaian kinerja dapat dilihat secara terbuka.
 - Tersedianya jejak audit (audit trail) dari setiap aktivitas digital.
4. Keterandalan Sistem dan Infrastruktur
 - Stabilitas jaringan internet dan sistem aplikasi.
 - Keamanan dan perlindungan data kepegawaian.
5. Kualitas Hasil Layanan
 - Data kinerja terdokumentasi secara akurat dan real-time.
 - Meningkatkan kejelasan dan kepastian dalam proses administrasi.
6. Dukungan Organisasi dan SDM
 - Kesiapan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi (literasi digital).
 - Ketersediaan pelatihan, bimbingan, dan pendampingan teknis.

2.2 Konsep E-Kinerja (*Electronic Performance Management*)

E-Kinerja adalah sistem aplikasi berbasis digital yang dirancang untuk mengukur, memantau, dan mengevaluasi kinerja aparatur secara lebih objektif, transparan, dan real time. Menurut Wibowo (2016), kinerja adalah hasil kerja

yang dicapai seseorang sesuai dengan tanggung jawabnya, dan keberadaan sistem e-Kinerja merupakan bentuk inovasi dalam penilaian kinerja ASN.

Penelitian yang dilakukan oleh Fathurrahman & Sari (2018) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-Kinerja dapat meningkatkan akuntabilitas pegawai karena setiap aktivitas tercatat secara digital. Selain itu, penelitian oleh Nurhayati (2020) mengungkapkan bahwa e-Kinerja mampu memotivasi pegawai dengan memberikan sistem penghargaan berbasis kinerja yang lebih adil.

Sejalan dengan itu, Nugroho (2021) menemukan bahwa implementasi e-Kinerja di pemerintah daerah berkontribusi pada percepatan proses administrasi, transparansi penilaian, dan peningkatan kedisiplinan pegawai. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2022) juga mencatat adanya hambatan, seperti keterbatasan pemahaman teknologi dan kurangnya infrastruktur digital, yang dapat mengurangi efektivitas aplikasi e-Kinerja.

Dengan demikian, e-Kinerja tidak hanya menjadi alat administrasi, tetapi juga instrumen strategis dalam meningkatkan motivasi dan profesionalitas pegawai di era digitalisasi birokrasi.

2.2.1 Manfaat E-Kinerja

Penelitian Nurhayati (2020) menunjukkan bahwa penggunaan e-Kinerja memiliki keuntungan besar, di antaranya:

- Bagi organisasi: mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.
- Bagi pegawai: menjadi motivasi untuk bekerja lebih disiplin, karena penilaian dilakukan secara real time dan terukur.
- Bagi publik: meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi E-Kinerja

Menurut Nugroho (2021), efektivitas implementasi e-Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- Kompetensi Teknologi: kemampuan ASN dalam menggunakan aplikasi digital.

- Infrastruktur Teknologi: ketersediaan jaringan internet, perangkat, dan sistem pendukung.
- Komitmen Organisasi: dukungan dari pimpinan dan budaya organisasi yang adaptif.
- Kebijakan dan Regulasi: aturan yang jelas dalam pelaksanaan penilaian kinerja berbasis digital.

2.2.3 Tantangan Implementasi E-Kinerja

Meskipun banyak manfaat, implementasi e-Kinerja juga menghadapi sejumlah hambatan. Hidayat (2022) mencatat tantangan utama, seperti:

- Keterbatasan infrastruktur digital di daerah tertentu.
- Kurangnya pemahaman pegawai terhadap penggunaan aplikasi.
- Adanya resistensi budaya kerja lama yang masih manual.
- Masalah teknis seperti error sistem atau keterbatasan server.

Dengan demikian, keberhasilan penerapan e-Kinerja tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia, dukungan regulasi, serta budaya organisasi yang mendukung digitalisasi birokrasi.

2.3 Motivasi

2.3.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata Latin *movere* yang berarti "menggerakkan". Dalam konteks psikologi dan manajemen, motivasi merujuk pada dorongan internal dan eksternal yang menyebabkan seseorang melakukan tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Stephen P. Robbins (2019), motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan. Sementara menurut Hasibuan (2016), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja secara optimal. Motivasi adalah kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain, motivasi dapat diartikan sebagai dorongan mental terhadap perorangan atau orang-orang sebagai anggota masyarakat.

2.3.2 Jenis-Jenis Motivasi

Motivasi secara umum dibagi menjadi dua jenis, yaitu (Rayyan & Paryanti, 2021):

- **Motivasi Intrinsik**
Dorongan yang berasal dari dalam diri individu, seperti keinginan untuk berkembang, kepuasan pribadi, rasa tanggung jawab, atau rasa bangga atas pencapaian.
Contoh: pegawai bekerja dengan giat karena merasa memiliki tanggung jawab moral terhadap tugasnya.
- **Motivasi Ekstrinsik**
Dorongan yang berasal dari luar individu, seperti insentif finansial, promosi jabatan, penghargaan, atau pengakuan sosial.
Contoh: pegawai termotivasi karena ada bonus kinerja.

2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat motivasi seseorang, antara lain:

- **Faktor individu (internal)**
 - Kebutuhan fisiologis dan psikologis
 - Persepsi terhadap pekerjaan
 - Tujuan pribadi
 - Nilai dan kepribadian
- **Faktor organisasi (eksternal)**
 - Gaya kepemimpinan atasan
 - Sistem penghargaan dan kompensasi
 - Lingkungan kerja dan budaya organisasi
 - Hubungan sosial antarpegawai
 - Kejelasan tugas dan peluang pengembangan karier

2.3.4 Manfaat Motivasi

Menurut Hizbul Muflihini (2024), Motivasi dalam organisasi bertujuan untuk mengarahkan dan mendorong perilaku pegawai agar selaras dengan tujuan organisasi. Adapun manfaat motivasi antara lain:

- Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
- Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- Meningkatkan produktivitas kerja karyawan

- Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan.
- Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
- Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas- tugasnya.
- Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Motivasi sangat penting karena itu adalah hal yang mendorong, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia, mendorong mereka untuk bekerja keras dan dengan semangat untuk mencapai hasil yang terbaik. Manajer dan pimpinan harus menangani masalah meningkatkan semangat kerja yang besar dan antusias ini. Hal ini karena diketahui bahwa kondisi pegawai yang semangat, giat, dan antusias dalam bekerja dapat meningkatkan dan menambah nilai keberhasilan organisasi atau lembaga.

2.3.5 Indikator Motivasi Pegawai Digitalisasi Layanan Kepegawaian

1. Kepuasan terhadap Sistem Digitalisasi

- Merasa terbantu dengan adanya layanan kepegawaian berbasis digital.
- Merasa pekerjaan lebih mudah dan efisien karena sistem digital.
- Memiliki rasa percaya terhadap keandalan teknologi yang digunakan.

2. Penerimaan terhadap Perubahan Teknologi

- Antusiasme pegawai dalam mempelajari sistem baru.
- Sikap terbuka terhadap inovasi digital dalam layanan administrasi kepegawaian.
- Tidak merasa tertekan dengan perubahan digitalisasi sistem kerja.

3. Dorongan untuk Berkinerja Lebih Baik

- Termotivasi untuk bekerja lebih cepat dan akurat dengan bantuan teknologi.
- Merasa sistem digital memicu peningkatan produktivitas.
- Merasa ingin mencapai target kerja yang lebih baik setelah digitalisasi diterapkan.

4. Rasa Tanggung Jawab dan Keterikatan

- Memiliki kesadaran untuk menggunakan sistem digital secara optimal.
- Merasa bertanggung jawab atas keberhasilan implementasi digitalisasi.
- Ada semangat kolektif dalam mendukung transformasi digital di instansi.

5. Dukungan Organisasi terhadap Adaptasi Teknologi

- Mendapat pelatihan dan bimbingan tentang sistem digital.
- Tersedia dukungan teknis jika menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi.
- Adanya komunikasi yang baik dari pimpinan terkait pentingnya digitalisasi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian
1	Lia Nur Fatmawati & Nurwani (2023)	Pengaruh Digitalisasi Layanan Kepegawaian terhadap Motivasi Kerja Pegawai di BKPSDM Kota Medan	Digitalisasi mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, dan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih disiplin.	Lokasi penelitian di BKPSDM Medan; penelitian ini di BKPSDM Gunungsitoli dengan konteks budaya kerja dan infrastruktur berbeda.
2	Gilang Ramadhan (2021)	Implementasi Digitalisasi Manajemen ASN dalam Penyelenggaraan Mutasi di	Mutasi ASN digital berjalan baik; kendala SOP, literasi, sosialisasi.	Menunjukkan tantangan implementasi digitalisasi.

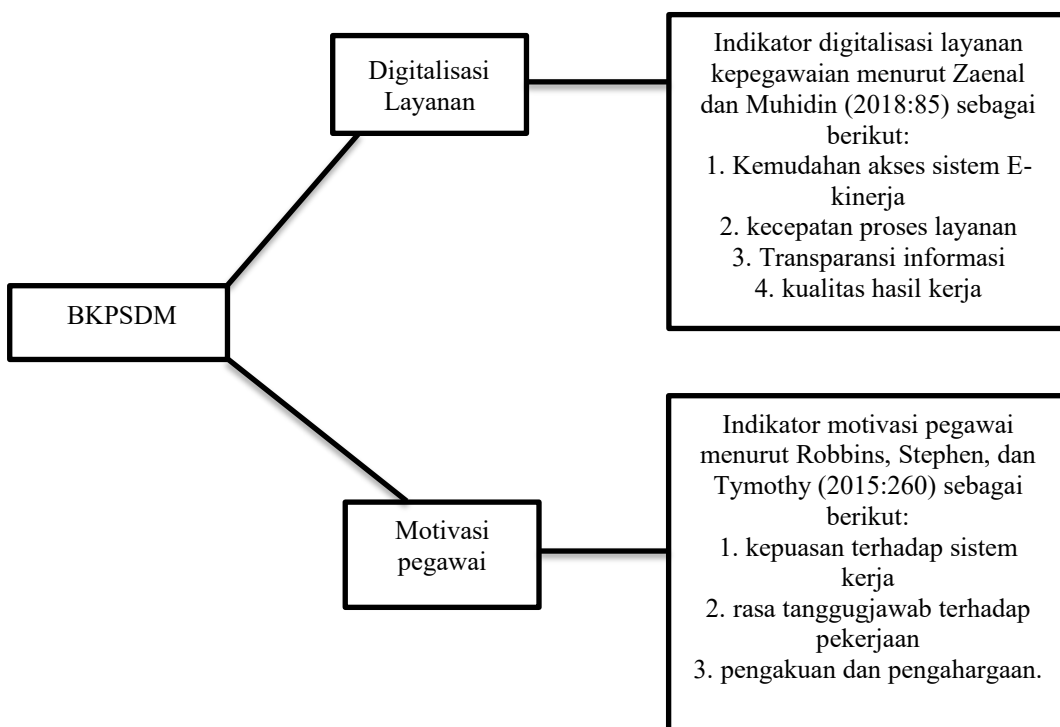
		BKPSDM Kota Depok		
3	Zai, Halawa, & Hulu (2023)	Tantangan Implementasi Sistem Informasi Kepegawaian di Pemerintah Daerah Nias	Hambatan utama adalah infrastruktur dan kemampuan SDM yang belum merata.	Penelitian ini fokus pada hubungan langsung antara digitalisasi dan motivasi, bukan hanya tantangan implementasi
4	Mendrofa et al. (2024)	Digitalisasi dalam Reformasi Birokrasi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan meminimalkan kesalahan manual.	Fokus pada pelayanan publik secara umum, sedangkan penelitian ini fokus pada layanan kepegawaian dan motivasi pegawai di BKPSDM.
5	Dina Khilmi Nabilah & Atieq Muhammad Qoes Atieq (2022)	Digitalisasi Administrasi ASN dan Dampaknya terhadap Motivasi Pegawai di BKPP Kabupaten Kudus	Penggunaan sistem digital meningkatkan motivasi intrinsik pegawai karena kemudahan dan efisiensi layanan.	Fokus pada hubungan digitalisasi dan motivasi; penelitian ini menambahkan analisis faktor pendukung dan penghambat.

6	Arlina & Saipul (2022)	Implementasi Layanan Kepegawaian Digital dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai RSUD dr. Doris Sylvanus, Kalten	Layanan digital memudahkan administrasi kepegawaian dan menumbuhkan semangat kerja pegawai.	Lokasi di rumah sakit daerah; penelitian ini fokus di instansi pemerintahan daerah (BKPSDM).
7	Lembong & Madjid (2021)	mplementasi Digitalisasi Layanan Publik dan Dampaknya terhadap Motivasi Pegawai ASN	Digitalisasi layanan publik meningkatkan motivasi karena proses kerja lebih cepat, tetapi terkendala literasi digital.	Studi lintas sektor publik; penelitian ini fokus pada sektor kepegawaian daerah.
8	Waliulu & Lukman (2020)	penerimaan Teknologi e-Government dan Pengaruhnya terhadap Motivasi Pegawai di Sektor Kepegawaian	Penerimaan teknologi berpengaruh positif terhadap motivasi pegawai melalui peningkatan kenyamanan kerja dan efisiensi.	Fokus pada teori penerimaan teknologi; penelitian ini pada peran digitalisasi layanan langsung terhadap motivasi pegawai BKPSDM.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan dasar berpikir dalam penelitian yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dalam konteks BKPSDM Gunungsitoli, digitalisasi layanan kepegawaian mencakup penggunaan sistem informasi berbasis teknologi (seperti aplikasi E-kinerja) untuk meningkatkan efisiensi administrasi kepegawaian. Digitalisasi ini diduga mempengaruhi motivasi pegawai, baik secara intrinsik (kenyamanan kerja, kepuasan) maupun ekstrinsik (dukungan teknologi, penghargaan). Lebih jauh lagi, motivasi pegawai yang dipengaruhi oleh kemudahan, kecepatan, dan efisiensi sistem digital, kemudian berdampak terhadap kinerja pegawai, baik dari segi produktivitas, kualitas kerja, maupun ketepatan waktu. Dengan demikian, penelitian ini ingin memahami secara mendalam bagaimana proses digitalisasi memengaruhi aspek motivasi dan sejauh mana motivasi tersebut berkorelasi dengan kinerja pegawai di lingkungan kerja berbasis digital.

Berikut adalah bentuk (bagan) dari kerangka konseptual:



Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Gambar 2.1 kerangka berpikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan alur logika dan kajian antara variabel-variabel yang akan diteliti dalam peran digitalisasi layanan publik melalui aplikasi E-kinerja dalam meningkatkan motivasi pegawai di BKPSDM kota gunungsitoli. Kerangka berfikir ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang berbagai elemen yang berkontribusi terhadap motivasi pegawai. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang indikator dan strategi pengembangan kompetensi digital pegawai, organisasi dapat merancang program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif serta mendapat umpan balik dari hasil program tersebut.

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.

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.).