

Efektivitas Penerapan Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Kinerja: Pusat Fasilitas Kerja Sama

Elsy Osmeria^{*1}, Harry Nenobais², Hanan Rahmadi³

¹ Pusat Fasilitas Kerja Sama Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri, Indonesia
^{2,3} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Prof.DR. Moestopo, Indonesia
Email: ¹elsyosmerias1@gmail.com, ²harynenobais@dsn.moestopo.ac.id, ³mhr_hanan@yahoo.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan daya saing organisasi, khususnya pada aspek manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan teknologi digital dalam meningkatkan kinerja pegawai di Pusat Fasilitas Kerja Sama. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan melibatkan 8 informan yang merupakan pengguna teknologi digital. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta didukung oleh data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penilaian efektivitas didasarkan pada indikator pencapaian tujuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kepuasan kerja, sedangkan analisis kinerja pegawai mengacu pada faktor personal, kepemimpinan, tim, dan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui percepatan penyelesaian pekerjaan, peningkatan kualitas dan kuantitas output, serta peningkatan kepuasan kerja. Teknologi digital juga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif melalui pemanfaatan waktu dan sumber daya yang lebih optimal. Namun demikian, efektivitas penerapan teknologi digital belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh tingginya beban kerja pegawai, keterbatasan infrastruktur, serta perbedaan kompetensi digital.

Kata kunci: *Teknologi Digital, Efektivitas, Kinerja Pegawai*

Abstract

The development of digital technology has brought significant changes in increasing organizational productivity, efficiency, and competitiveness, particularly in human resource management. This study aims to analyze the effectiveness of digital technology implementation in improving employee performance at the Cooperation Facilitation Center. The study used a qualitative method involving eight informants who are digital technology users. Data were obtained through observation, interviews, and documentation and supported by primary and secondary data. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Effectiveness assessment was based on indicators of goal achievement, work quality, work quantity, timeliness, and job satisfaction, while employee performance analysis refers to personal, leadership, team, and system factors. The results of the study indicate that the implementation of digital technology has a positive contribution to improving employee performance by accelerating work completion, improving the quality and quantity of output, and increasing job satisfaction. Digital technology also supports the achievement of organizational goals more effectively through more optimal use of time and resources. However, the effectiveness of digital technology implementation still faces several obstacles, particularly the increasing employee workload and technical challenges in system use. However, the effectiveness of implementing digital technology is not yet fully optimized due to high employee workloads, infrastructure limitations, and variations in digital competencies.

Keywords: *Digital Technology, Effectiveness, Employee Performance*

1. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi mendorong pemanfaatan teknologi digital melalui penerapan e-government sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Navarani & Varida, 2024). Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam pengelolaan sumber daya

manusia. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan organisasi meningkatkan produktivitas, efisiensi kerja, serta kualitas pelayanan publik. Namun demikian, transformasi digital juga menghadirkan berbagai tantangan, seperti adaptasi pegawai terhadap perubahan sistem kerja, kesenjangan kompetensi digital, serta risiko keamanan dan privasi data yang memerlukan pengelolaan secara tepat (Muhammad Arung Nazarudin & Mudji Kuswinarno, 2023). Dalam mendukung transformasi digital pemerintahan, pemerintah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi SPBE diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan publik melalui proses kerja yang lebih terintegrasi, efektif, dan efisien. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu tujuannya agar tata kelola pemerintahan menjadi berkualitas dan terpercaya dibutuhkan sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga terwujud pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan terpercaya. Pemanfaatan teknologi digital dalam manajemen kinerja juga memberikan kemudahan dalam pengelolaan data, pemantauan pekerjaan, serta penyediaan informasi secara real-time sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat (Hendriyaldi & Mailindra, 2019). Efektivitas penggunaan teknologi digital dapat dilihat dari tingkat pencapaian tujuan, kualitas kerja, ketepatan waktu, dan kepuasan kerja, kuantitas kerja teori Admosoeprpto (2016:55). Kemudahan penggunaan, kecepatan proses kerja, serta kualitas informasi yang dihasilkan. Sementara itu, kinerja pegawai mencerminkan tingkat pencapaian hasil kerja yang meliputi aspek faktor personal, faktor tim, faktor kepemimpinan dan faktor sistem Mahmudi (2005:21).

Pusat Fasilitas Kerja Sama Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri sebagai salah satu unit kerja yang memiliki tugas memfasilitasi kerja sama pemerintah daerah dengan mitra dalam dan luar negeri turut menerapkan berbagai aplikasi digital dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Hingga tahun 2025, Pusat Fasilitas Kerja Sama memiliki 41 pegawai negeri sipil yang terdiri atas berbagai tingkat pendidikan dan kelompok generasi, yaitu Generasi X sebanyak 12 orang, Generasi Milenial sebanyak 20 orang, dan Generasi Z sebanyak 9 orang. Keberagaman karakteristik pegawai tersebut berpotensi memengaruhi kemampuan adaptasi dan penerimaan terhadap penggunaan teknologi digital dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam mendukung proses administrasi dan pengelolaan kinerja, Pusat Fasilitas Kerja Sama menggunakan beberapa aplikasi digital, yaitu Sisdahanik untuk pengelolaan absensi pegawai, Takah untuk pengelolaan arsip dan dokumen digital, E-Office untuk pengelolaan surat-menyurat dan tanda tangan elektronik, serta Perkasa untuk administrasi internal dalam proses penerbitan rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN) bagi Pemerintah Daerah dan Kementerian Dalam Negeri. Penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut merupakan bagian dari implementasi SPBE yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan administrasi. Meskipun berbagai aplikasi digital telah diterapkan, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi efektivitas kerja pegawai. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan perbedaan tingkat kompetensi digital, kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem kerja, serta kendala teknis dalam penggunaan aplikasi yang berpotensi memengaruhi optimalisasi pemanfaatan teknologi digital. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan, belum optimalnya pemanfaatan fitur aplikasi, serta memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan teknologi digital dalam mendukung kinerja organisasi sektor publik. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas penerapan teknologi digital melalui penggunaan aplikasi Sisdahanik, Takah, E-Office, dan Perkasa dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Pusat Fasilitas Kerja Sama masih terbatas. Selain itu, belum diketahui secara komprehensif sejauh mana penggunaan aplikasi digital yang telah diterapkan mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai secara efektif. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan teknologi digital dalam meningkatkan kinerja pegawai di Pusat Fasilitas Kerja Sama. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi unit kerja dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan peneliti sebagai instrumen utama untuk mengkaji efektivitas penerapan teknologi digital terhadap kinerja pegawai di Pusat Fasilitas Kerja Sama. Informan dipilih secara *purposive sampling* hingga mencapai kejenuhan data (*data saturation*), menghasilkan 8 informan yang terdiri atas Kepala Pusat Fasilitas Kerja Sama (informan kunci), 5 pejabat/staf pengguna aplikasi (informan utama), dan 2 penerima layanan (informan pendukung). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur (30–60) menit, direkam, kemudian ditranskripsikan untuk keperluan analisis, observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi *Simpeg*, *Sisdahanik*, *Takah*, *E-Office*, dan *Perkasa*. Pedoman wawancara dikembangkan berdasarkan indikator efektivitas menurut Admosoeprapto (2016) (pencapaian tujuan, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kepuasan kerja) dan indikator kinerja pegawai menurut Mahmudi (2005) (faktor personal, tim, kepemimpinan, sistem). Analisis data menerapkan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data (seleksi dan *coding*), penyajian data (narasi dan matriks tematik), serta penarikan/verifikasi kesimpulan. Keabsahan dan kredibilitas data dijamin melalui teknik triangulasi sumber (membandingkan data antar-informan) dan triangulasi metode (mengonfirmasi data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2025 menyatakan bahwa Sekretariat Jenderal bertugas mengoordinasikan pelaksanaan, pembinaan, dan dukungan administrasi di Kementerian Dalam Negeri. Sementara itu, Permendagri Nomor 59 Tahun 2019 mengatur penggunaan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) dalam pengelolaan perjalanan dinas luar negeri yang terintegrasi dengan Sistem Perkasa di Pusat Fasilitas Kerja Sama. Pusat Fasilitas berperan dalam Program Dukungan Manajemen melalui peningkatan fasilitas kerja sama, yang diukur dari ketepatan penyelesaian izin perjalanan dinas, serta jumlah kerja sama dan program kerja sama dengan mitra dalam dan luar negeri. Pusat Fasilitas Kerja Sama menerapkan teknologi digital melalui aplikasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Analisis efektivitas penerapan teknologi digital menggunakan indikator efektivitas menurut Admosoeprapto (2016), yaitu pencapaian tujuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kepuasan kerja. Selanjutnya, analisis kinerja pegawai menggunakan indikator Mahmudi (2005), yaitu faktor personal, faktor kepemimpinan, faktor tim, dan faktor sistem.

3.1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan serta didukung data kinerja organisasi, penerapan teknologi digital di Pusat Fasilitas Kerja Sama terbukti efektif dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pencapaian sasaran organisasi. Pemanfaatan aplikasi E-Office, Perkasa, SIMPEG, Takah, dan Sisdahanik mempercepat proses administrasi, pengelolaan data, koordinasi, serta pemantauan kinerja secara *real-time*. Keberhasilan tersebut tercermin dari capaian target layanan rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri (PDLN) tahun 2025 yang meningkat dari target 1.000 layanan menjadi 1.558 layanan melalui integrasi aplikasi Perkasa dengan SIOLA Kemendagri. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif. Hasil penelitian ini sejalan dengan Susanto dan Hamzali (2024) yang menyatakan bahwa teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui percepatan proses kerja, peningkatan akurasi, serta efisiensi waktu dan biaya. Dengan demikian, keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarpegawai, dan tata kelola organisasi yang mendukung transformasi digital.

3.2. Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan yang didukung oleh data kinerja organisasi, penerapan teknologi digital di Pusat Fasilitas Kerja Sama terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Pemanfaatan E-Office, Perkasa, SIMPEG, Sisdahanik, dan Takah mendukung

pelaksanaan tugas yang lebih cepat, akurat, dan terstruktur melalui pengelolaan data, penyimpanan dokumen terpusat, serta pengurangan kesalahan administrasi. Peningkatan kualitas kerja juga didukung oleh kemampuan adaptasi pegawai melalui *sharing knowledge*, dialog kinerja, dan kolaborasi, meskipun pelatihan teknis masih perlu ditingkatkan. Temuan ini diperkuat oleh capaian kinerja organisasi tahun 2024 yang memperoleh kategori "Istimewa" dengan realisasi anggaran 99,39% dan capaian kinerja melampaui target. Hasil ini sejalan dengan Navarani dan Farida (2024) yang menyatakan bahwa teknologi digital meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas melalui proses kerja yang lebih sistematis, akurat, dan tepat waktu. Selain itu, penelitian ini juga mendukung temuan Mendrofa et al. (2025) yang menemukan bahwa penggunaan teknologi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan kualitas pelaksanaan pekerjaan sehingga menghasilkan kinerja yang lebih optimal. Dengan demikian, efektivitas teknologi digital tidak hanya bergantung pada pemanfaatan aplikasi, tetapi juga pada kompetensi digital dan kemampuan adaptasi pegawai yang perlu terus dikembangkan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara disampaikan bahwa digitalisasi manajemen ASN dilakukan untuk menjamin efisiensi, efektivitas dan akurasi dalam penyelenggaraan proses dan pengambilan keputusan dalam manajemen ASN perlu disediakan layanan digital yang sejalan dengan transformasi organisasi dan sistem kerja ASN.

3.3. Kuantitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan yang didukung oleh pemanfaatan E-Office, Perkasa, SIMPEG, Sisdahanik, dan Takah, penerapan teknologi digital di Pusat Fasilitas Kerja Sama terbukti efektif dalam meningkatkan kuantitas kerja pegawai. Pemanfaatan sistem digital memungkinkan pegawai menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat, mempercepat proses administrasi, serta mendukung penyelesaian berbagai tugas secara bersamaan (*multitasking*). Peningkatan kuantitas kerja tersebut terlihat dari kemampuan pegawai dalam menangani volume pekerjaan yang lebih besar dan memenuhi target kerja secara lebih efektif. Namun demikian, peningkatan produktivitas perlu diimbangi dengan pengelolaan beban kerja yang proporsional agar tidak menyebabkan kelelahan kerja (*burnout*) dan tetap menjaga keberlanjutan kinerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan Adiastri (2024) yang menyatakan bahwa teknologi digital mampu meningkatkan produktivitas, meskipun masih menghadapi tantangan kompetensi digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga selaras dengan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, yang menekankan penyediaan data pemerintah yang akurat, mutakhir, terpadu, dan mudah dibagikan. Temuan ini juga didukung oleh Kusnadi (2024) yang menemukan bahwa budaya kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa teknologi digital berperan dalam meningkatkan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan jumlah dan volume yang lebih besar. Temuan tersebut relevan dengan kondisi di Pusat Fasilitas Kerja Sama, karena peningkatan kuantitas kerja melalui teknologi digital tetap membutuhkan budaya kerja yang adaptif serta pengelolaan beban kerja yang seimbang. Dengan demikian, keberhasilan penerapan teknologi digital dalam meningkatkan kuantitas kerja tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pegawai dalam memanfaatkan teknologi dan kemampuan organisasi dalam mengelola distribusi pekerjaan.

3.4. Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara terhadap delapan informan yang didukung oleh data *time tracking* pada aplikasi Perkasa, penerapan teknologi digital di Pusat Fasilitas Kerja Sama terbukti efektif dalam meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pegawai. Pemanfaatan E-Office, Perkasa, SIMPEG, Sisdahanik, dan Takah mendorong pola kerja yang lebih efisien melalui penyederhanaan proses administrasi, monitoring, verifikasi, dan persetujuan dokumen secara *real-time*, sehingga koordinasi dan penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat. Namun, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh ketidakseimbangan beban kerja (*workload imbalance*), keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta gangguan jaringan internet dan perangkat kerja. Temuan ini sejalan dengan Navarani dan Farida (2024) yang menyatakan bahwa aplikasi digital mampu meningkatkan ketepatan

waktu penyelesaian pekerjaan melalui penyederhanaan proses administrasi dan pemantauan kinerja. Dengan demikian, keberhasilan penerapan teknologi digital tidak hanya bergantung pada kualitas aplikasi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur dan pengelolaan sumber daya manusia.

3.5. Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan yang didukung oleh hasil Penilaian Kepuasan Publik internal, pemanfaatan aplikasi digital, seperti E-Office, Perkasa, SIMPEG, Sisdahanik, dan Takah, di Pusat Fasilitas Kerja Sama memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Teknologi digital mempermudah pengelolaan arsip, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan kecepatan dan efektivitas pelayanan. Namun, optimalisasi pemanfaatannya masih terkendala oleh gangguan jaringan internet, keterbatasan infrastruktur, keamanan sistem dan data, serta perbedaan kompetensi digital pegawai. Temuan ini sejalan dengan Susanto dan Hamzali (2024) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi dapat meningkatkan efektivitas organisasi dengan mengurangi pekerjaan administratif sehingga pegawai dapat lebih berfokus pada tugas strategis. Dengan demikian, kepuasan kerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi digital, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam menyediakan infrastruktur yang andal, menjamin keamanan sistem, dan meningkatkan kompetensi digital pegawai secara berkelanjutan. Menurut Purwati et al. (2025), efisiensi yang dihasilkan dari penggunaan sistem digital membuat pegawai merasa lebih produktif karena tidak lagi terjebak pada pekerjaan yang bersifat manual dan memakan waktu, sehingga mereka dapat lebih fokus pada tugas utama. Kondisi tersebut selaras dengan temuan penelitian ini, di mana pemanfaatan berbagai aplikasi digital mampu meningkatkan kenyamanan bekerja melalui proses kerja yang lebih cepat, terdokumentasi, dan efisien. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga mendukung temuan Sa'adah et al. (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai faktor penting yang menjembatani hubungan antara penerapan teknologi digital dan peningkatan kinerja pegawai. Digitalisasi pelayanan akan memberikan dampak yang lebih optimal terhadap kinerja apabila sistem yang diterapkan mampu meningkatkan kepuasan pegawai melalui kemudahan penggunaan, efektivitas proses kerja, serta dukungan organisasi yang memadai.

3.6. Faktor Personal (Individu)

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan, faktor personal (individu) dalam efektivitas penerapan teknologi digital di Pusat Fasilitas Kerja Sama dipengaruhi oleh kompetensi digital, kemampuan beradaptasi, motivasi belajar mandiri, dan kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan teknologi. Belum adanya pelatihan teknis menyebabkan perbedaan tingkat adaptasi antarpegawai. Sebagian pegawai mampu menyesuaikan diri melalui pembelajaran mandiri dan koordinasi dengan rekan kerja, sedangkan sebagian lainnya masih mengalami kesulitan akibat keterbatasan kompetensi digital. Temuan ini sejalan dengan Susanto dan Hamzali (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan pemanfaatan teknologi bergantung pada sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital dan kemampuan beradaptasi. Dengan demikian, efektivitas penerapan teknologi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan individu melalui peningkatan kompetensi digital, pelatihan, dan pendampingan yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Rahmadi dan Rusmiati (2025) yang menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di instansi pemerintah tidak hanya bergantung pada implementasi sistem digital, tetapi juga memerlukan peningkatan kompetensi digital pegawai melalui pelatihan yang berkelanjutan, penguatan literasi digital, komunikasi perubahan yang efektif, serta penyediaan infrastruktur yang memadai. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Ahmad et al. (2026) yang menunjukkan bahwa penguasaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui perilaku kerja inovatif sebagai mekanisme penghubung. Penguasaan teknologi tidak hanya membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, tetapi juga mendorong munculnya cara kerja yang lebih kreatif, adaptif, dan inovatif dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Temuan ini juga diperkuat oleh Fitriani et al. (2025) menyatakan bahwa meskipun sistem informasi telah tersedia dengan baik, pemanfaatannya belum optimal karena masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital serta kecenderungan sebagian pegawai untuk tetap menggunakan metode kerja

manual. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi organisasi tidak cukup hanya dengan menyediakan teknologi, tetapi juga memerlukan kesiapan individu dalam mengubah pola kerja dan meningkatkan kompetensi digital. Dengan demikian, efektivitas penerapan teknologi digital di Pusat Fasilitas Kerja Sama tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi secara optimal.

3.7. Faktor Kepemimpinan

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan, dapat disimpulkan bahwa faktor kepemimpinan berperan penting dalam efektivitas penerapan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja pegawai di Pusat Fasilitas Kerja Sama. Komitmen pimpinan terlihat melalui dialog kinerja, pemberian arahan, dan pembentukan budaya belajar yang mendorong peningkatan kompetensi digital pegawai. Namun, efektivitas kepemimpinan belum optimal karena masih terdapat perbedaan tingkat adaptasi dan literasi digital antarpegawai. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kepemimpinan melalui pelatihan yang lebih sistematis, penyediaan infrastruktur yang memadai, serta monitoring dan evaluasi implementasi teknologi digital. Temuan ini sejalan dengan Waliulu (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan teknologi digital dipengaruhi oleh peran pimpinan dalam memotivasi, mengembangkan kompetensi pegawai, dan menyediakan sarana teknologi yang memadai. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada komitmen pimpinan, tetapi juga pada pengembangan kompetensi digital pegawai dan dukungan organisasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh komitmen pimpinan, tetapi juga oleh peningkatan kompetensi digital pegawai dan dukungan organisasi yang berkesinambungan sehingga pemanfaatan teknologi dapat berjalan secara optimal dalam mendukung peningkatan kinerja.

3.8. Faktor Tim

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan, dapat disimpulkan bahwa faktor tim berperan penting dalam efektivitas penerapan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja pegawai di Pusat Fasilitas Kerja Sama. Keterlibatan tim tercermin melalui koordinasi, komunikasi, kolaborasi, dialog kinerja, dan evaluasi secara berkala yang mendorong *knowledge sharing* serta meningkatkan kemampuan adaptasi pegawai terhadap teknologi digital. Kolaborasi tersebut juga mendukung penyelesaian pekerjaan secara lebih efektif melalui pembagian tugas dan penyelesaian kendala secara bersama. Meskipun demikian, masih terdapat perbedaan kompetensi digital dan kesiapan sebagian pegawai dalam beradaptasi dengan sistem kerja berbasis teknologi. Temuan ini sejalan dengan Waliulu (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan teknologi digital memerlukan peningkatan kompetensi, pendampingan, dan dukungan organisasi. Sejalan dengan hal tersebut, pendapat Al Munawar (2025) menegaskan bahwa implementasi teknologi digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh pengembangan kompetensi pegawai, budaya kerja yang mendukung kolaborasi, serta strategi organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang adaptif terhadap transformasi digital. Dengan demikian, efektivitas implementasi teknologi digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kerja sama tim, peningkatan kompetensi digital, serta dukungan organisasi yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh Leonardo et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa peningkatan pemanfaatan teknologi informasi perlu didukung melalui pelatihan rutin mengenai penggunaan aplikasi sesuai kebutuhan pekerjaan serta pengembangan sistem informasi manajemen berbasis web yang terintegrasi. Dengan demikian, efektivitas penerapan teknologi digital ditentukan oleh sinergi antara kerja sama tim, peningkatan kompetensi digital, dukungan organisasi, serta pengembangan sistem dan pelatihan yang berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai.

3.9. Faktor Sistem

Berdasarkan hasil wawancara dengan delapan informan, dapat disimpulkan bahwa faktor sistem berperan penting dalam efektivitas penerapan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja pegawai di

Pusat Fasilitasi Kerja Sama. Pemanfaatan E-Office, Perkasa, SIMPEG, Sisdahanik, dan Takah mampu mempercepat proses kerja, meningkatkan transparansi, serta mendukung pencapaian target kinerja melalui proses verifikasi, validasi, dan koordinasi yang lebih efektif dibandingkan mekanisme manual. Namun, efektivitas sistem masih terkendala oleh gangguan jaringan internet dan keterbatasan perangkat pendukung sehingga sebagian pegawai masih menggunakan perangkat pribadi dalam bekerja. Temuan ini sejalan dengan Waliulu (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan regulasi dan infrastruktur pendukung. Hasil penelitian ini juga selaras dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE yang menekankan pentingnya tingkat kematangan penerapan SPBE melalui dukungan sistem dan infrastruktur yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan infrastruktur teknologi informasi merupakan faktor penting untuk mengoptimalkan efektivitas penerapan teknologi digital secara berkelanjutan. Sejalan dengan temuan penelitian Rahmadi dan Rusmiati (2025) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital memerlukan dukungan pelatihan, penguatan kompetensi digital, serta penyediaan infrastruktur yang memadai agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pegawai. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Sihalohe dan Elvera (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung efektivitas penerapan teknologi digital dengan dipengaruhi oleh beberapa kendala teknis, seperti ketergantungan pada kualitas koneksi internet, kompatibilitas perangkat, keterlambatan akses, dan masalah sinkronisasi data. Dengan demikian, efektivitas penerapan teknologi digital tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada ketersediaan infrastruktur, keandalan jaringan, serta dukungan organisasi dalam memastikan pemanfaatan teknologi secara optimal untuk meningkatkan kinerja pegawai.

4. KESIMPULAN

Penerapan teknologi digital di Pusat Fasilitasi Kerja Sama telah berjalan efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan efisiensi kerja, produktivitas, kualitas pelaksanaan tugas, ketepatan waktu, serta pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas tersebut didukung oleh pemanfaatan berbagai aplikasi digital, namun masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur, belum meratanya kompetensi digital pegawai, tingginya beban kerja, serta perlunya penguatan sistem, kepemimpinan, dan kolaborasi tim. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, pelatihan dan literasi digital yang berkelanjutan, optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia dan beban kerja, serta penguatan integrasi sistem dan evaluasi berkala agar implementasi teknologi digital dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai secara optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiastri, S. E. (2024). *Peran teknologi modern dalam meningkatkan efektivitas pekerjaan di perusahaan*. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(5), 428–434. <https://doi.org/10.20961/jikap.v8i5.81662>
- Admosoeprapto, K. (2016). *Produktivitas aktualisasi budaya perusahaan*. Gramedia.
- Ahmad, A., Survival, S., Sopanah, A., Iswari, H. R., & Anam, C. (2026). Pengaruh kompetensi dan penguasaan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai dengan perilaku kerja inovatif sebagai variabel mediasi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 9(2), 1794–1808. <https://doi.org/10.36778/jesya.v9i2.2923>
- Al Munawar, S. A. (2025). *Analisis sistematis literatur tentang pengaruh teknologi informasi terhadap efisiensi kinerja pegawai*. *Simtek: Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, 10(1), 76–81. <https://doi.org/10.51876/simtek.v10i1.1484>
- Arung Nazarudin, M., & Kuswinarno, M. (2024). *Transformasi digital dalam pengelolaan SDM: Tantangan dan peluang di era Industri 5.0*. *Jurnal Media Akademik*, 2(11). <https://doi.org/10.62281/v2i11.890>

- Fitriani, I., Karhab, R. S., & Anitra, V. (2025). *Pengaruh teknologi informasi dan kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur*. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 4(2), 541–551. <https://doi.org/10.59086/jam.v4i2.856>
- Hendriyadi, H., & Mailindra, W. (2019). Pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja organisasi melalui sistem informasi manajemen. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 4(2), 184–191.
- Kusnadi, A. S. (2024). Pengaruh transformasi digital, budaya kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 1845–1865. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i6.5183>
- Leonardo, R., Sihite, M., & Siregar, S. (2025). *Pengaruh disiplin kerja, kecerdasan emosional dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Medan*. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(4), 2112–2128. <https://doi.org/10.60036/jbm.712>
- Mahmudi. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP AMP YKPN.
- Mendrofa, K. R., Mendrofa, S. A., Gulo, H., & Waruwu, R. M. P. (2025). *Pengaruh penggunaan teknologi digital terhadap kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nias*. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 1877–1888. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2237>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Navarani, E., & Farida, I. (2024). Efektivitas penggunaan aplikasi e-kinerja dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Bandar Lampung. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(4), 139–149. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/2635>
- Purwati, K. D., Kurniasih, R., Daimah, U., Mujiati, M., Indrawati, M., & Sarie, R. F. (2025). *Transformasi digital dan implikasinya terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro*. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 15(2), 238–250.
- Rahmadi, M. H., & Rusmiati, E. T. (2025). *Transformasi digital manajemen SDM di instansi pemerintah: Adaptasi, tantangan, dan peluang*. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 7(2), 113–121. <https://doi.org/10.32509/petanda.v7i2.5174>
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perjalanan ke Luar Negeri di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1133.
- Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112.
- Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141.
- Republik Indonesia. (2025). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 333.
- Sa'adah, N. U., Sutrisno, H., & Rohmah, S. S. (2025). *Dampak inovasi digital pelayanan kepegawaian terhadap kinerja pegawai di perguruan tinggi keagamaan Islam negeri*. *FIKRAH*, 9(2), 123–138. <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/FIKRAH/article/view/22456>

- Susanto, D. B., & Hamzali, S. (2024). Peran teknologi dalam meningkatkan efektivitas rekrutmen dan seleksi karyawan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(8), 2746–2757.
<https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5898>
- Waliulu, M., Lukman, S., & Kusworo. (2021). Efektivitas penerapan *E-kinerja* dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Maluku. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 817–826.
<https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.342>

Halaman ini dikosongkan