PERILAKU KERJA PNS BERBASIS APLIKASI E-KINERJA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Dimas Satria Yoga Pradana
NPP. 33.0745
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik
Email: dimasyoga156@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Neni Alyani, SE, M.Pd
Email: nenialyani5@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Research Gap: *The use of E-Kinerja in local government is expected to strengthen accountability, transparency, and discipline. However, digital performance systems do not automatically change civil servants' work behavior because they are influenced by individual readiness, digital competence, leadership support, facilities, and organizational norms.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze civil servants' work behavior based on the E-Kinerja application at the Department of Population and Civil Registration of Palangka Raya City, Central Kalimantan Province.* ***Method:*** *This study used a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data were collected through interviews with 11 informants, observation, and documentation, and were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing using the internal and external factors of work behavior.* ***Result:*** *The findings show that internal factors are generally positive, as employees have motivation to achieve performance targets, basic ability to use technology, and acceptance of E-Kinerja as part of daily work. Nevertheless, several employees still face limited digital mastery, late reporting, and a tendency to view E-Kinerja as an administrative obligation. External factors are also supportive, shown by adequate facilities, leadership role modeling, DEASI organizational values, and responsive assistance from administrators, although unstable networks and approval workload remain obstacles.* ***Conclusion:*** *Civil servants' work behavior based on E-Kinerja has developed quite well, but it requires continuous coaching, technical assistance, stronger supervision, and improvement of supporting infrastructure.*

Keywords: *Civil servants; Digital government; E-Kinerja; Public sector human resource management; Work behavior*

ABSTRAK

Permasalahan/Kesenjangan Penelitian: Penggunaan E-Kinerja di pemerintah daerah diharapkan dapat memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan disiplin kerja. Namun, sistem kinerja digital tidak otomatis mengubah perilaku kerja PNS karena dipengaruhi kesiapan individu, kompetensi digital, dukungan pimpinan, sarana, dan norma organisasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku kerja PNS berbasis aplikasi E-Kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara terhadap 11 informan, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan faktor internal dan eksternal perilaku kerja. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal pegawai tergolong cukup baik karena terdapat motivasi mencapai target, kemampuan dasar menggunakan teknologi, dan penerimaan terhadap E-Kinerja sebagai bagian pekerjaan harian. Namun, masih terdapat keterbatasan penguasaan teknologi, keterlambatan pelaporan, dan anggapan bahwa E-Kinerja hanya kewajiban administratif. Faktor eksternal juga mendukung melalui sarana yang cukup memadai, keteladanan pimpinan, nilai organisasi DEASI, dan responsivitas admin, meskipun kendala jaringan dan beban *approval* masih terjadi. **Kesimpulan:** Perilaku kerja PNS berbasis E-Kinerja telah berkembang cukup baik, tetapi perlu pembinaan, pendampingan teknis, pengawasan, dan peningkatan sarana pendukung secara berkelanjutan.

Kata kunci: E-Kinerja; Manajemen SDM sektor publik; Pemerintahan digital; Perilaku kerja; PNS

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan tata kelola birokrasi dari pola kerja manual menuju sistem kerja digital. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia sektor publik, perubahan tersebut tampak pada penggunaan aplikasi E-Kinerja sebagai instrumen pelaporan, pengawasan, dan evaluasi kinerja aparatur. Digitalisasi kinerja pegawai tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga menyangkut perubahan perilaku kerja, kedisiplinan, akuntabilitas, serta kemampuan pegawai menyesuaikan diri dengan standar kerja baru. Dwiyanto (2020) menekankan bahwa reformasi birokrasi memerlukan perubahan perilaku aparatur, sedangkan Armstrong (2014) menempatkan sumber daya manusia sebagai aset strategis yang perlu dikelola agar mampu mencapai tujuan organisasi.

E-Kinerja menjadi instrumen penting karena memungkinkan pengukuran pekerjaan secara lebih cepat, transparan, dan berbasis bukti. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, sistem digital tersebut sejalan dengan gagasan Dessler (2009) bahwa pengelolaan pegawai perlu diarahkan pada pencapaian kinerja organisasi melalui perencanaan, pengembangan, dan evaluasi yang sistematis. Perilaku kerja pegawai juga dipengaruhi oleh sikap, motivasi, interaksi sosial, dan pola adaptasi di tempat kerja sebagaimana dijelaskan dalam kajian perilaku organisasi (Judge & Robbins, 2017). Dengan demikian, keberhasilan E-Kinerja tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi harus dilihat dari perilaku pegawai dalam menggunakan aplikasi tersebut secara disiplin, jujur, dan bertanggung jawab.

Di lingkungan pemerintah daerah, penggunaan E-Kinerja semakin penting karena aparatur dituntut memberikan pelayanan publik yang cepat dan terukur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah dengan intensitas pelayanan tinggi, sehingga membutuhkan sistem kerja yang mampu memantau produktivitas pegawai secara *real-time*. Penelitian ini berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yang telah menggunakan aplikasi SINERJA sebagai bentuk E-Kinerja. Meskipun instansi ini memiliki capaian kinerja dan tata kelola teknologi informasi yang baik, masih ditemukan

tantangan seperti keterlambatan penginputan laporan, kemampuan teknologi yang belum merata, beban verifikasi atau *approval*, serta anggapan sebagian pegawai bahwa E-Kinerja hanya kewajiban administratif.

Beberapa kajian menunjukkan bahwa penguatan aparatur tidak dapat dilepaskan dari penataan kelembagaan, kompetensi, sistem informasi, dan dukungan organisasi. Fatimah (2020) menegaskan pentingnya peran BKPSDM dalam penempatan pejabat struktural agar aparatur bekerja sesuai kebutuhan organisasi. Amalia (2023) juga menunjukkan bahwa kebijakan aparatur memerlukan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang mendukung. Dalam konteks sistem digital dan manajemen talenta, Tajudin dan Firmadhani (2024) menemukan bahwa sistem informasi menjadi salah satu faktor penting dalam proses akuisisi talenta aparatur. Temuan-temuan tersebut memperkuat posisi penelitian ini bahwa E-Kinerja perlu dipahami sebagai fenomena perilaku kerja yang dipengaruhi oleh manusia, sistem, dan organisasi.

Penelitian ini menjadi penting karena perilaku kerja PNS berbasis E-Kinerja tidak hanya berdampak pada penilaian individu, tetapi juga pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Apabila perilaku kerja pegawai tidak selaras dengan sistem digital, maka aplikasi E-Kinerja berisiko hanya menjadi alat pelaporan formal tanpa mampu memperbaiki disiplin, akuntabilitas, dan produktivitas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana faktor internal dan eksternal membentuk perilaku kerja PNS dalam penggunaan E-Kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Kesenjangan masalah dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya pemahaman mengenai perilaku kerja PNS setelah diterapkannya aplikasi E-Kinerja. Banyak kajian mengenai E-Kinerja lebih menekankan pada implementasi sistem, penilaian kinerja, atau efektivitas aplikasi, sedangkan kajian yang secara khusus menelusuri perilaku kerja pegawai dari aspek internal dan eksternal masih perlu diperkuat, terutama pada organisasi pelayanan dasar seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah memiliki dukungan fasilitas dan penggunaan aplikasi SINERJA, namun masih terdapat masalah operasional seperti kemampuan teknologi yang belum merata, keterlambatan pelaporan, jaringan yang belum selalu stabil, dan beban *approval* oleh pejabat penilai. Kondisi tersebut menunjukkan adanya jarak antara ketersediaan sistem digital dan perilaku kerja pegawai dalam memanfaatkan sistem tersebut. Kesenjangan inilah yang menjadi dasar penelitian mengenai perilaku kerja PNS berbasis E-Kinerja.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena E-Kinerja merupakan instrumen yang berkaitan langsung dengan akuntabilitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik. Apabila perilaku kerja PNS dalam menggunakan E-Kinerja tidak dipahami secara mendalam, maka organisasi akan kesulitan merumuskan pembinaan, pendampingan teknis, dan strategi pengawasan yang tepat. Pada sisi lain, jika penelitian ini dilakukan, instansi memperoleh masukan berbasis data mengenai faktor yang memperkuat atau menghambat perilaku kerja pegawai dalam sistem digital.

Urgensi praktis penelitian ini juga berkaitan dengan kebutuhan pemerintah daerah untuk membangun birokrasi yang adaptif. Kinerja pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada kedisiplinan, kemampuan, dan tanggung jawab aparatur. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam memperkuat perilaku kerja PNS yang lebih disiplin, akuntabel, dan responsif terhadap penggunaan E-Kinerja.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian internasional bereputasi yang berkaitan dengan manajemen kinerja, digitalisasi kerja, dan perilaku pegawai. Ruiz-Coupeau et al. (2026) meneliti evolusi sistem manajemen kinerja pada jaringan sektor publik dan menemukan bahwa sistem manajemen kinerja berkembang sebagai sistem sosio-teknis yang dipengaruhi siklus kebijakan, akuntabilitas, kolaborasi, dan pembelajaran. Penelitian tersebut relevan karena E-Kinerja juga tidak dapat dipahami hanya sebagai kumpulan indikator, tetapi sebagai proses pengelolaan kinerja yang membutuhkan desain, koordinasi, dan adaptasi organisasi.

Huang dan Li (2025) meneliti tuntutan kerja digital pada pegawai sektor publik di Tiongkok dan menemukan bahwa tuntutan digital memiliki dua sisi. Di satu sisi, tuntutan digital dapat meningkatkan *thriving at work* dan mendorong *job crafting*. Di sisi lain, tuntutan digital juga dapat menimbulkan kecemasan kerja dan perilaku menarik diri. Temuan ini relevan dengan penelitian E-Kinerja karena pegawai dapat memandang sistem digital sebagai peluang untuk bekerja lebih baik atau sebagai beban administratif baru.

Kalischko dan Riedl (2021) mengkaji *electronic performance monitoring* di tempat kerja digital. Kajian tersebut menunjukkan bahwa pemantauan kinerja elektronik dapat memberi manfaat seperti peningkatan produktivitas dan perencanaan sumber daya, tetapi juga dapat memunculkan stres, penurunan kepuasan kerja, dan persoalan etika apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini menjadi rujukan dalam memahami E-Kinerja sebagai bentuk *monitoring* kinerja elektronik yang perlu diseimbangkan dengan dukungan organisasi.

Zhang et al. (2025) meneliti pengaruh *electronic performance monitoring* terhadap kinerja pegawai melalui perspektif *social information processing*. Hasilnya menunjukkan bahwa *monitoring* elektronik yang bersifat *developmental* maupun *preventive* dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan *self-efficacy* sebagai mediator parsial. Relevansinya terletak pada pentingnya cara pegawai memaknai informasi dari sistem E-Kinerja, apakah sebagai alat pengembangan atau sekadar kontrol administratif.

Asif dan Rathore (2021) melakukan kajian literatur mengenai penggerak perilaku kinerja organisasi sektor publik. Mereka menekankan bahwa perilaku pegawai, kepemimpinan, praktik manajemen SDM, dan komitmen organisasi merupakan unsur penting dalam peningkatan kinerja publik. Penelitian tersebut memperkuat fokus penelitian ini bahwa kinerja sektor publik perlu dipahami dari sisi perilaku pegawai, bukan hanya dari indikator pengukuran.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap perilaku kerja PNS berbasis aplikasi E-Kinerja pada organisasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu banyak membahas sistem kinerja digital, *electronic performance monitoring*, atau manajemen kinerja sektor publik secara umum. Penelitian ini secara khusus mengkaji bagaimana faktor internal dan eksternal membentuk perilaku kerja PNS pada lokus Disdukcapil Kota Palangka Raya.

Kebaruan lainnya terletak pada integrasi temuan empiris wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan indikator perilaku kerja yang mencakup motivasi mencapai target, penguasaan teknologi, sikap positif terhadap E-Kinerja, ketersediaan sarana, keteladanan pimpinan, nilai organisasi, dan responsivitas organisasi. Dengan demikian, penelitian ini memberi pemahaman yang lebih kontekstual mengenai hubungan antara sistem digital dan perilaku aparatur di pemerintah daerah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku kerja PNS berbasis aplikasi E-Kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode ini dipilih karena penelitian berupaya memahami fenomena perilaku kerja PNS secara mendalam berdasarkan data lapangan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna fenomena sosial secara alamiah, sedangkan Nurdin dan Hartati (2019) menekankan bahwa penelitian sosial perlu dibangun atas data empiris yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, pendekatan ini sesuai untuk menggambarkan perilaku kerja PNS dalam penggunaan E-Kinerja.

Operasionalisasi konsep penelitian mengacu pada teori perilaku kerja yang menempatkan faktor internal dan faktor eksternal sebagai unsur pembentuk perilaku pegawai. Faktor internal meliputi kemauan atau dorongan pegawai untuk mencapai target kinerja individu pada aplikasi E-Kinerja, penguasaan pegawai terhadap teknologi dan aplikasi E-Kinerja, serta kecenderungan berperilaku positif terhadap penggunaan E-Kinerja. Faktor eksternal meliputi ketersediaan sarana pendukung, keteladanan pimpinan, nilai dan norma organisasi yang mendukung disiplin pelaporan kinerja, serta responsivitas organisasi dalam menindaklanjuti kendala E-Kinerja. Pemilihan indikator ini juga sejalan dengan pandangan Mangkunegara (2019) bahwa perilaku dan kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, serta dukungan lingkungan kerja.

Informan penelitian berjumlah 11 orang yang dipilih secara *purposive*. Informan tersebut terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Subbagian Keuangan dan Aset, Pejabat Fungsional PPNS, staf pengelola data atau admin E-Kinerja, serta lima pengguna aplikasi dari unsur PNS staf atau pejabat fungsional. Pemilihan informan dilakukan karena mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penggunaan, pengawasan, dan pengelolaan E-Kinerja. Simangunsong (2017) menjelaskan bahwa informan dalam penelitian pemerintahan dipilih berdasarkan penguasaan informasi dan relevansi dengan masalah penelitian.

Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Data sekunder diperoleh dari Daftar Urut Kepangkatan, rekapitulasi kehadiran PNS, Renja, Renstra, LAKIP, Indeks Kepuasan Masyarakat, SOTK, dan surat perjanjian kerja per seksi. Teknik pengujian data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan pencocokan antara hasil wawancara dengan dokumen pendukung. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya, Jalan Ir. Soekarno atau G. Obos XI, Kelurahan Menteng, Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah, dalam rangkaian kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi Tahun Akademik 2025/2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis perilaku kerja PNS berbasis aplikasi E-Kinerja dengan melihat dua dimensi utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dimensi ini digunakan untuk melihat bagaimana motivasi, kemampuan, sikap, sarana, kepemimpinan, nilai organisasi, dan responsivitas organisasi berperan dalam membentuk perilaku kerja PNS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

3.1. Faktor Internal

3.1.1. Kemauan atau Dorongan Pegawai untuk Mencapai Target Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemauan atau dorongan pegawai untuk mencapai target kinerja melalui aplikasi E-Kinerja sudah cukup baik. Pegawai pada umumnya memahami bahwa E-Kinerja merupakan kewajiban dalam sistem kerja pemerintahan berbasis digital. Dorongan tersebut muncul karena adanya tuntutan pelaporan kinerja, pengawasan dari atasan, dan hubungan antara hasil pelaporan E-Kinerja dengan penilaian kinerja serta pemberian tunjangan.

Berdasarkan wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian serta Kasubbag Keuangan dan Aset, pegawai berupaya mengisi laporan kinerja sesuai target yang telah ditetapkan. Akan tetapi, masih terdapat pegawai yang motivasinya belum optimal, misalnya terlambat dalam penginputan atau mengisi laporan hanya untuk memenuhi kewajiban administratif. Kondisi ini menunjukkan bahwa E-Kinerja telah mendorong perilaku kerja yang lebih terukur, tetapi belum sepenuhnya membentuk kesadaran kinerja pada seluruh pegawai.

Tabel 1.

Ringkasan Target Kerja PNS Tahun 2025

Informan	Target Kerja	Indikator	Hasil Observasi
Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Administrasi kepegawaian perangkat daerah	Terpenuhinya kebutuhan kepegawaian	Terpenuhi
Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Administrasi umum perangkat daerah	Penyelenggaraan pemerintahan 100 persen	Tercapai
Kasubbag Keuangan dan Aset	Administrasi keuangan perangkat daerah	Dokumen keuangan perangkat daerah	Terpenuhi
Kasubbag Keuangan dan Aset	Administrasi barang milik daerah	Administrasi barang milik daerah tersusun	Terpenuhi

Sumber: Perjanjian Kinerja Kasubbag Umum dan Kasubbag Keuangan, diolah peneliti, 2025

Data pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa target kerja pada dua subbagian utama dapat dipenuhi. Hal tersebut menjadi indikasi bahwa dorongan pegawai untuk mencapai target kerja sudah cukup tinggi. Temuan ini selaras dengan pandangan Mangkunegara (2019) bahwa motivasi dan kemampuan menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku kerja pegawai.

3.1.2. Penguasaan Pegawai terhadap Teknologi dan Aplikasi E-Kinerja

Penguasaan teknologi merupakan aspek penting dalam sistem kerja berbasis digital. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai telah mampu mengoperasikan komputer dan memahami penggunaan dasar aplikasi E-Kinerja, termasuk penginputan laporan kinerja. Meskipun demikian, tingkat penguasaan teknologi belum merata. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam menyesuaikan kegiatan dengan indikator kinerja pada sistem, sehingga memerlukan arahan dan pendampingan dari admin atau bagian kepegawaian.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kemampuan digital menjadi faktor internal yang menentukan perilaku kerja PNS. Dalam konteks Disdukcapil, pegawai yang menguasai teknologi lebih mudah beradaptasi dan lebih disiplin melakukan pelaporan. Sebaliknya, pegawai yang kemampuan teknologinya terbatas cenderung membutuhkan bantuan dalam penginputan, yang dapat memperlambat proses pelaporan dan verifikasi. Sururama et al. (2021) juga menekankan bahwa pengembangan sumber daya aparatur melalui pendidikan dan pelatihan teknis penting untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan aparatur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tabel 2.

Data Perolehan Tunjangan TPP Pegawai

Jabatan	TPP Kinerja 60 persen	TPP Kehadiran 40 persen	Perolehan Hasil Kerja
Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Rp2.328.000	Rp1.552.000	Rp3.880.000
Kasubbag Keuangan dan Aset	Rp2.328.000	Rp1.552.000	Rp3.880.000

Sumber: TPP Januari 2025, diolah peneliti

Tabel 2 menunjukkan bahwa perolehan TPP pada jabatan yang diamati mencapai nilai penuh berdasarkan komponen kinerja dan kehadiran. Data ini mendukung hasil wawancara bahwa pegawai telah melaksanakan pelaporan kinerja melalui E-Kinerja, meskipun pendampingan tetap diperlukan agar penguasaan aplikasi merata di seluruh pegawai.

3.1.3. Kecenderungan Berperilaku Positif terhadap Penggunaan E-Kinerja

Kecenderungan berperilaku positif terlihat dari adanya penerimaan pegawai terhadap E-Kinerja sebagai bagian dari pekerjaan sehari-hari. Sebagian besar pegawai mulai terbiasa menggunakan aplikasi, melakukan input kegiatan, dan menyesuaikan laporan dengan target masing-masing. Observasi peneliti juga menunjukkan bahwa setelah menyelesaikan tugas, pegawai terdorong untuk mengisi aplikasi E-Kinerja sebagai bentuk laporan kinerja.

Namun demikian, sikap positif tersebut belum sepenuhnya merata. Masih terdapat pegawai yang memandang E-Kinerja sebagai beban tambahan atau sekadar kewajiban administratif. Dalam konteks *electronic performance monitoring*, Kalischko dan Riedl (2021) menjelaskan bahwa sistem pemantauan elektronik dapat meningkatkan produktivitas, tetapi juga berpotensi menimbulkan tekanan apabila pegawai tidak memperoleh dukungan yang memadai. Oleh karena itu, pembinaan dan komunikasi internal menjadi penting agar pegawai memaknai E-Kinerja sebagai alat pengembangan kinerja, bukan hanya mekanisme kontrol.

3.2. Faktor Eksternal

3.2.1. Ketersediaan Sarana Pendukung untuk Penggunaan E-Kinerja

Faktor eksternal pertama adalah ketersediaan sarana pendukung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas dan Sekretaris Dinas, sarana pendukung penggunaan E-Kinerja di Disdukcapil Kota Palangka Raya secara umum sudah cukup memadai. Perangkat komputer tersedia di masing-masing bidang, jaringan internet dapat digunakan oleh pegawai, dan akses terhadap aplikasi E-Kinerja sudah tersedia. Admin E-Kinerja juga memiliki perangkat kerja untuk membantu pengelolaan data dan asistensi teknis.

Meskipun demikian, masih terdapat kendala jaringan yang belum selalu stabil dan keterbatasan perangkat pada beberapa unit kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital bergantung pada kesiapan infrastruktur. Tajudin dan Firmadhani (2024) menemukan bahwa sistem informasi menjadi faktor krusial dalam pengelolaan talenta aparatur. Dalam konteks E-Kinerja, kualitas sistem informasi dan sarana pendukung menentukan kelancaran pelaporan, kecepatan verifikasi, serta kenyamanan pegawai dalam menggunakan aplikasi.

Tabel 3.
Ringkasan Inventaris Pendukung Kerja Disdukcapil Kota Palangka Raya

Nama Barang	Jumlah Unit
Gedung kantor	1
Area parkir	2
Kendaraan roda 4	6
Kendaraan roda 2	10
Kursi	100
Meja	70
Komputer	50
Laptop	20
Printer	20

Sumber: Inventaris Disdukcapil Kota Palangka Raya, diolah peneliti

Ketersediaan 50 komputer, 20 laptop, dan 20 printer menunjukkan bahwa dukungan perangkat kerja secara umum telah tersedia. Selain itu, penggunaan jaringan internet kantor

membantu pegawai melakukan pelaporan E-Kinerja. Namun, stabilitas jaringan dan rasio penggunaan perangkat tetap perlu dipantau karena jumlah PNS pengguna aplikasi cukup banyak.

3.2.2. Keteladanan Pimpinan dalam Penggunaan E-Kinerja

Keteladanan pimpinan merupakan faktor eksternal yang sangat memengaruhi perilaku kerja pegawai. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas, pimpinan berupaya memberikan contoh langsung dalam penggunaan E-Kinerja, menekankan kedisiplinan penginputan laporan, serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap laporan kinerja pegawai. Keteladanan ini mendorong pegawai untuk menyesuaikan diri dengan standar kerja yang ditetapkan organisasi.

Observasi terhadap perjanjian kerja Kepala Dinas menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan internal, pelayanan administrasi kependudukan, dan pemanfaatan data kependudukan telah dilaporkan dalam sistem kinerja dengan capaian yang baik. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa pimpinan tidak hanya memberi instruksi, tetapi juga menjadi teladan dalam pelaporan kinerja. Dalam kajian sektor publik, Asif dan Rathore (2021) menegaskan bahwa kepemimpinan dan perilaku manajerial merupakan penggerak penting bagi peningkatan kinerja organisasi publik.

Tabel 4.
Keteladanan Pimpinan dalam Pelaksanaan Kinerja

Indikator Kinerja Kepala Dinas	Hasil Observasi
Nilai SAKIP perangkat daerah	76,8 nilai
Layanan administrasi kependudukan diterima tanpa keluhan dan tepat waktu	100 persen
Kerja sama pemanfaatan data kependudukan	5 instansi

Sumber: Perjanjian Kinerja Kepala Dinas, diolah peneliti

3.2.3. Nilai dan Norma Organisasi yang Mendukung Disiplin Pelaporan Kinerja

Nilai dan norma organisasi menjadi acuan perilaku pegawai dalam bekerja. Hasil observasi menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palangka Raya memiliki nilai organisasi DEASI, yaitu Digital, Efisien, Akuntabel, Singkat, dan Inovatif. Nilai Digital menunjukkan komitmen terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Nilai Efisien dan Singkat mendorong pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Nilai Akuntabel menuntut setiap proses kerja dapat dipertanggungjawabkan, sedangkan nilai Inovatif mendorong pembaruan dalam pelayanan.

Nilai DEASI berkaitan langsung dengan perilaku kerja berbasis E-Kinerja karena pegawai tidak hanya dituntut hadir dan bekerja, tetapi juga melaporkan pekerjaan secara akuntabel. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai datang tepat waktu, pelayanan dimulai pada pukul 08.00, dan terdapat pola saling mengingatkan untuk mengisi E-Kinerja. Nilai ini memperkuat budaya disiplin pelaporan kinerja. Dalam konteks kebijakan aparatur, Amalia (2023) menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Nilai organisasi yang dipahami bersama menjadi bagian dari disposisi dan budaya kerja yang mendukung pelaksanaan E-Kinerja.

3.2.4. Responsivitas Organisasi dalam Menindaklanjuti Kendala E-Kinerja

Responsivitas organisasi terlihat dari kemampuan instansi merespons kendala teknis dan administratif dalam penggunaan E-Kinerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas dan admin, organisasi berupaya merespons permasalahan seperti *error* aplikasi, kesulitan *login*, dan kesulitan penginputan data secara cepat dan terkoordinasi. Admin berperan aktif membantu pegawai, sedangkan pegawai juga saling mengingatkan agar pelaporan kinerja dilakukan tepat waktu.

Responsivitas organisasi juga tampak pada koordinasi dengan pihak pengelola sistem apabila terjadi gangguan jaringan atau sistem di luar kewenangan instansi. Meskipun demikian,

penanganan kendala eksternal masih perlu dipercepat agar tidak menghambat kinerja pegawai. Dalam perspektif manajemen SDM sektor publik, respons yang cepat dan dukungan teknis menjadi bagian dari lingkungan kerja yang memengaruhi perilaku pegawai. Fatimah (2020) menekankan bahwa peran kelembagaan kepegawaian penting dalam memastikan penempatan dan pengelolaan aparatur berjalan sesuai kebutuhan organisasi.

3.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Perilaku Kerja PNS Berbasis E-Kinerja

Faktor pendukung perilaku kerja PNS berbasis E-Kinerja terdiri atas motivasi pegawai, kemampuan dasar teknologi, sikap adaptif terhadap perubahan, ketersediaan perangkat, dukungan pimpinan, nilai DEASI, dan bantuan admin. Faktor-faktor tersebut membuat pelaksanaan E-Kinerja dapat berjalan cukup baik. Pegawai memahami bahwa pelaporan kinerja berhubungan dengan tanggung jawab, penilaian kinerja, dan pemberian tunjangan, sehingga terdapat dorongan untuk memenuhi target kinerja.

Faktor penghambat yang ditemukan meliputi kemampuan teknologi yang belum merata, keterlambatan penginputan, anggapan bahwa E-Kinerja hanya kewajiban administratif, jaringan yang belum selalu stabil, keterbatasan perangkat pada sebagian unit, serta tingginya beban kerja pelayanan dan *approval*. Hambatan ini menunjukkan bahwa perubahan perilaku kerja digital membutuhkan waktu dan dukungan berkelanjutan. Huang dan Li (2025) menjelaskan bahwa tuntutan kerja digital dapat menjadi peluang pengembangan atau sumber kecemasan kerja. Temuan penelitian ini menunjukkan kedua sisi tersebut, karena sebagian pegawai menjadi lebih disiplin, tetapi sebagian lainnya masih membutuhkan pendampingan dan penguatan motivasi.

Dalam konteks kinerja pegawai, Zhang et al. (2025) menyatakan bahwa *electronic performance monitoring* dapat meningkatkan kinerja apabila pegawai memiliki *self-efficacy* yang baik. Oleh karena itu, penguasaan teknologi dan rasa percaya diri dalam menggunakan aplikasi menjadi faktor penting. Apabila pegawai merasa mampu menggunakan E-Kinerja, maka sistem tersebut lebih mudah diterima sebagai alat pengembangan kinerja. Sebaliknya, apabila pegawai merasa tidak mampu, maka sistem dapat dipersepsikan sebagai tekanan administratif.

3.4. Upaya Mengatasi Hambatan Perilaku Kerja PNS Berbasis E-Kinerja

Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya difokuskan pada penguatan kapasitas sumber daya manusia dan perbaikan sistem kerja. Kepala Dinas menyampaikan bahwa instansi melakukan bimbingan teknis dan pendampingan bagi pegawai yang mengalami kesulitan mengoperasikan aplikasi. Admin dan pejabat penilai juga diperkuat perannya untuk membantu proses verifikasi atau *approval* agar tidak terjadi penumpukan data kinerja.

Dari sisi internal, organisasi melakukan pembinaan dan pengarahan agar pegawai memahami bahwa E-Kinerja bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga alat ukur kinerja individu. Pendampingan teknis dilakukan melalui bantuan admin maupun pembelajaran antarpegawai. Upaya ini penting karena penguasaan teknologi dan sikap positif pegawai menjadi fondasi perilaku kerja digital. Dalam konteks pengembangan aparatur, Sururama et al. (2021) menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur menjadi bagian penting dalam memperbaiki kinerja pelayanan.

Dari sisi eksternal, organisasi berupaya meningkatkan sarana pendukung, menjaga stabilitas jaringan, memperkuat komunikasi dengan pengelola sistem, serta membangun lingkungan kerja saling membantu. Langkah-langkah ini diarahkan agar pegawai tidak merasa sendiri ketika menghadapi kendala aplikasi. Dalam perspektif sistem manajemen kinerja, Ruiz-Coupeau et al. (2026) menyatakan bahwa sistem manajemen kinerja sektor publik perlu dipahami sebagai proses desain dan pembelajaran yang melibatkan teknologi, aktor, dan mekanisme tata kelola. Dengan demikian, upaya perbaikan E-Kinerja perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui kombinasi pembinaan pegawai, penguatan teknologi, dan kepemimpinan yang konsisten.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku kerja PNS berbasis E-Kinerja di Disdukcapil Kota Palangka Raya telah berkembang cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Sama halnya dengan temuan Kalischko dan Riedl (2021), pemantauan kinerja elektronik dapat meningkatkan produktivitas dan perencanaan sumber daya, tetapi membutuhkan perhatian terhadap tekanan dan kesiapan pegawai. Pada penelitian ini, E-Kinerja membantu membangun disiplin pelaporan, namun sebagian pegawai masih memerlukan pendampingan agar tidak memandang sistem sebagai beban administratif.

Temuan ini juga memperkuat penelitian Huang dan Li (2025) yang menunjukkan bahwa tuntutan kerja digital memiliki dua sisi. Dalam penelitian ini, pegawai yang memiliki kemampuan teknologi dan motivasi tinggi cenderung lebih adaptif, sedangkan pegawai dengan kemampuan digital terbatas cenderung mengalami kesulitan dalam penginputan. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi kinerja bukan sekadar persoalan aplikasi, tetapi juga persoalan kesiapan sumber daya manusia.

Berbeda dengan penelitian Zhang et al. (2025) yang menekankan pengaruh *electronic performance monitoring* terhadap kinerja pegawai melalui *self-efficacy* pada konteks organisasi bisnis, penelitian ini menemukan bahwa pada organisasi pemerintahan daerah, peran pimpinan, nilai organisasi, dan responsivitas admin sangat menentukan keberhasilan penggunaan E-Kinerja. Dengan demikian, *self-efficacy* pegawai perlu didukung oleh struktur organisasi, sarana, dan pembinaan kelembagaan.

Temuan ini juga sejalan dengan Asif dan Rathore (2021) bahwa pengelolaan kinerja sektor publik perlu melihat aspek perilaku pegawai, kepemimpinan, dan praktik manajemen SDM. Pada lokus penelitian, perilaku kerja yang disiplin tidak hanya terbentuk karena aplikasi, tetapi juga karena keteladanan pimpinan, arahan rutin, norma kerja, dan hubungan E-Kinerja dengan penilaian kinerja serta TPP. Temuan ini memperkuat posisi bahwa manajemen kinerja digital harus dikelola sebagai sistem sosial sekaligus teknis.

Selanjutnya, temuan ini memperluas pandangan Ruiz-Coupeau et al. (2026) mengenai *performance management system* sebagai sistem sosio-teknis. Pada Disdukcapil Kota Palangka Raya, E-Kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaporan, tetapi juga sebagai mekanisme pembelajaran organisasi. Ketika admin membantu pegawai, pimpinan memberi contoh, dan pegawai saling mengingatkan, E-Kinerja berubah menjadi ruang pembentukan budaya kerja digital yang lebih disiplin dan akuntabel.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik lainnya adalah adanya nilai organisasi DEASI yang selaras dengan kebutuhan digitalisasi pelayanan publik. Nilai Digital dan Akuntabel menjadi dasar penting bagi penggunaan E-Kinerja karena keduanya menuntut pelayanan berbasis teknologi dan pertanggungjawaban kerja yang jelas. Nilai Efisien, Singkat, dan Inovatif juga mendukung perilaku kerja yang responsif terhadap tuntutan pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan lain adalah munculnya budaya saling membantu antarpegawai. Pegawai yang lebih menguasai E-Kinerja membantu pegawai yang mengalami kesulitan, sementara pegawai lain saling mengingatkan untuk tidak lupa mengisi laporan kinerja. Pola ini menunjukkan bahwa keberhasilan E-Kinerja tidak hanya bergantung pada instruksi formal, tetapi juga pada solidaritas kerja dan komunikasi informal di dalam organisasi.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa perilaku kerja PNS berbasis aplikasi E-Kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya secara umum telah berkembang cukup baik. Dari faktor internal, pegawai memiliki motivasi mencapai target kinerja, kemampuan dasar menggunakan teknologi, dan kecenderungan menerima E-Kinerja sebagai bagian dari pekerjaan.

Namun, perilaku kerja tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kemampuan teknologi yang belum merata, keterlambatan pelaporan, dan anggapan bahwa E-Kinerja hanya kewajiban administratif.

Dari faktor eksternal, pelaksanaan E-Kinerja didukung oleh sarana yang cukup memadai, keteladanan pimpinan, nilai organisasi DEASI, serta responsivitas admin dan organisasi dalam membantu pegawai. Hambatan yang masih ditemukan meliputi jaringan yang belum selalu stabil, keterbatasan perangkat pada sebagian unit, beban *approval*, dan tingginya beban pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya memperkuat pembinaan pegawai, pendampingan teknis, pengawasan pimpinan, stabilitas jaringan, serta budaya kerja yang memaknai E-Kinerja sebagai instrumen peningkatan kualitas kinerja, bukan sekadar kewajiban administratif.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokus yang hanya dilakukan di satu organisasi perangkat daerah, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga temuan lebih menekankan kedalaman pemahaman daripada generalisasi statistik.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*)

Penelitian selanjutnya dapat mengkaji E-Kinerja dengan pendekatan kuantitatif atau campuran untuk mengukur hubungan antara kompetensi digital, motivasi, kepemimpinan, dan kualitas pelaporan kinerja. Penelitian juga dapat membandingkan beberapa organisasi perangkat daerah agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai perilaku kerja PNS dalam sistem kinerja digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan, data, dan informasi selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing skripsi serta seluruh pihak yang membantu penyusunan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Amalia, R. (2023). Policy implementation of the equalization of administrative positions into functional positions. *Sosiohumaniora*, *25*(1), 30-34. https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v25i1.44648

Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page.

Asif, A., & Rathore, K. (2021). Behavioral drivers of performance in public-sector organizations: A literature review. *SAGE Open*, *11*(1), 1-12. https://doi.org/10.1177/2158244021989283

Dessler, G. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Indeks.

Dwiyanto, A. (2020). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Fatimah, Y. (2020). Peranan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam penempatan pejabat struktural di Kabupaten Alor Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, *7*(2), 103-126. https://doi.org/10.33701/jmsda.v7i2.1149

Huang, H., & Li, J. (2025). Master or escape: Digitization-oriented job demands and crafting and withdrawal of Chinese public sector employees. *Behavioral Sciences, 15*(3), Article 378. https://doi.org/10.3390/bs15030378

Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2017). *Essentials of organizational behavior*. Pearson Education.

Kalischko, T., & Riedl, R. (2021). Electronic performance monitoring in the digital workplace: Conceptualization, review of effects and moderators, and future research opportunities. *Frontiers in Psychology, 12*, Article 633031. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.633031

Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Remaja Rosdakarya.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.

Ruiz-Coupeau, S., Ramon-Jeronimo, J. M., & Florez-Lopez, R. (2026). Evolving performance management systems in public sector networks: A longitudinal case study of the world largest public network supporting SMEs. *Open Research Europe, 5*, Article 286. https://doi.org/10.12688/openreseurope.21281.2

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan: Teoritik-legalistik-empirik-inovatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sururama, R., Winowoda, O. R., & Eka, A. (2021). Pengembangan sumber daya aparatur melalui diklat teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur), 9*(2), 142-156. https://doi.org/10.33701/jmsda.v9i2.2078

Tajudin, A., & Firmadhani, C. (2024). Faktor-faktor penentu akuisisi talenta di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Media Birokrasi, 6*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/4257

Zhang, N., Sun, X., & Jin, C. (2025). Effect of electronic performance monitoring on employees' job performance: A social information processing perspective. *Behavioral Sciences, 15*(3), Article 256. https://doi.org/10.3390/bs15030256