

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Tantangan globalisasi dewasa ini berimplikasi pada perubahan berbagai tatanan kehidupan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Organisasi pemerintah dituntut untuk mempu mewujudkan *Good Governance* atau pemerintahan yang amanah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang optimal di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Sementara itu organisasi perusahaan atau swasta harus menghadapi persaingan usaha yang ketat, sehingga tidak saja berupaya untuk memperoleh keuntungan atau laba yang sebesar-besarnya, tetapi juga harus dapat meningkatkan kemampuan organisasinya untuk tetap berkembang dalam situasi pesaingan yang terus meningkat (Londong, Saerang,dan Koleagan, 2019).

Perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan eksternal maupun internal yang berkaitan erat dengan pengembangan dan peningkatan kemampuan organisasi, tidak terlepas dari pentingnya sumber daya manusia dalam posisi selaku perencana, pelaksana, dan pengendali atas keseluruhan aktifitas suatu organisasi. Tuntutan perubahan tersebut telah melahirkan Era Reformasi dalam sistem penyelenggaraan pemerintah, yakni pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab dimana posisi Pemerintah Daerah menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Londong, Saerang,dan Koleagan, 2019).

Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan salah satu dari 5 (lima) wilayah Kota Administrasi dan 1 (satu) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang ada di Provinsi DKI Jakarta. Sesuai pasal 4 Undang-undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia menyebutkan Provinsi DKI Jakarta adalah Daerah Khusus yang berfungsi sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sekaligus sebagai daerah otonom pada tingkat Provinsi, dan pada pasal 13 ayat (1) disebutkan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta terdiri atas

Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Kota Administrasi/ Kabupaten Administrasi, Kecamatan dan Kelurahan.

Dari ketentuan di atas menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara merupakan perangkat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dipimpin oleh Walikota, bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, dengan tugas melaksanakan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan sebagian tugas pemerintahan yang dilimpahkan dari Gubernur.

Sebagaimana Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi. Kota Administrasi Jakarta Utara berkedudukan sebagai unsur pembantu Gubernur dalam menyelenggarakan sebagian unsur pemerintahan yang dilaksanakan oleh Camat dan Lurah serta mengkoordinasikan, memantau, dan mengawasi operasional penyelenggaraan unsur pemerintah daerah di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara.

Upaya untuk mendukung terwujudnya tujuan otonomi secara efisien dan efektif, maka kepala daerah diberikan kewenangan yang meliputi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan Pemerintahan wajib, adalah urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yaitu: pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan hidup minimal, dan prasarana lingkungan dasar. Sedangkan urusan pemerintahan pilihan, yaitu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan potensi unggulan dan kekhasan daerahnya masing-masing (Londong, Saerang, dan Koleagan, 2019).

Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkedudukan sebagai perencana, pelaksana, pengawas dan pengendali pelaksanaan pembangunan dituntut untuk memiliki kemampuan managerial yang optimal. Disamping itu ASN harus memiliki perilaku, keterampilan dan tingkat intelektual yang dapat dijadikan panutan dan tauladan, terutama dalam menjalankan fungsi-fungsinya selaku aparatur pemerintah, meliputi: fungsi pelayanan (*service*), fungsi pengaturan (*regulation*), fungsi pembangunan (*development*), fungsi pemberdayaan (*empowering*), dan fungsi perlindungan (*protection*).

Profesionalitas ASN merupakan kunci keberhasilan ASN dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Untuk mengetahui tingkat profesionalitas ASN diperlukan pengukuran Indeks Profesionalitas ASN. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2018 tentang Indeks Profesionalitas ASN dan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Cara dan Pelaksanaan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN. Pengukuran indeks profesionalitas ASN yang disajikan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan Direktorat Jabatan ASN Tahun 2022 disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Indeks Profesionalitas ASN Tahun 2022**

Dimensi	Indikator	Bobot Dimensi	Bobot Per Indikator
Kualifikasi	Riwayat jenjang pendidikan formal terakhir yang dicapai oleh PNS	25%	
	S-3		15%
	S-2		20%
	S-1/D-IV		15%
	D-III		10%
	SLTA/D-II/D-I/Sederajat		5%
	Dibawah SLTA		1%
Kompetensi	Riwayat pengembangan kompetensi	40%	
	Diklat Kepemimpinan (PNS yang menduduki jabatan pimpinan tinggi, jabatan administrator, dan jabatan pengawas)		15%
	Diklat Fungsional (PNS yang menduduki jabatan fungsional)		15%
	Diklat Teknis (PNS yang menduduki jabatan pimpinan tinggi, jabatan administrator, jabatan pengawas, dan jabatan fungsional)		15%
	Diklat Teknis (PNS yang menduduki jabatan pelaksana)		22,5%
	Seminar/Workshop/Magang/Kursus/ sejenisnya (PNS yang menduduki jabatan pimpinan tinggi, jabatan administrator, jabatan pengawas, dan jabatan fungsional) dalam 2 tahun terakhir		10%
	Seminar/Workshop/Magang/Kursus/ sejenisnya (PNS yang menduduki jabatan pelaksana) dalam 2 tahun terakhir		17,5%
Kinerja	Riwayat hasil penilaian kinerja yang mencakup Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan	30%	

Dimensi	Indikator	Bobot Dimensi	Bobot Per Indikator
	Perilaku Kerja Pegawai (PKP)		
	91 - 100		30%
	76 - 90		25%
	61 - 75		15%
	51 - 60		5%
	50 ke bawah		1%
Disiplin	Data/informasi mengenai hukuman disiplin yang pernah diterima	5%	
	Tidak Pernah		5%
	Ringan		3%
	Sedang		2%
	Berat		1%

Sumber: BKN dan Direktorat Jabatan ASN (2022)

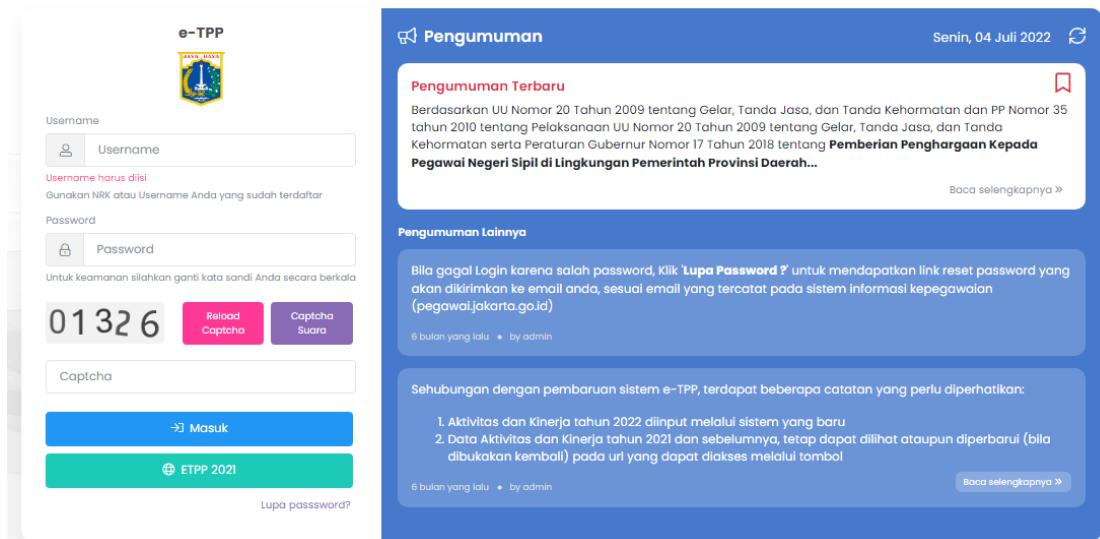
Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa profesionalitas ASN pada dimensi kinerja ASN tahun 2022 menunjukkan riwayat hasil penilaian kinerja yang mencakup Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja Pegawai (PKP) hanya mencapai 30%. Berdasarkan nilai prestasi kinerja ASN nilai diatas 91 memiliki bobot sebesar 30%. Namun masih terdapat ASN yang memiliki nilai prestasi kerja antara 51 – 60 yaitu sebanyak 5% dan nilai prestasi kerja ASN dibawah 50 sebanya 1%.

Beberapa hal yang mencerminkan buruknya potret kinerja ASN di Indonesia antara lain ditunjukkan oleh pelayanan yang cenderung birokratis, biaya pelayanan yang tinggi, pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat ketimbang abdi masyarakat, pelayanan yang diskriminatif, mendahulukan kepentingan pribadi atau golongan/kelompok termasuk kepentingan atasannya ketimbang kepentingan publik, perilaku kurangnya inisiatif, masih bergantung kepada petunjuk atasan, sikap acuh terhadap keluhan masyarakat, lamban dalam memberikan pelayanan, kurangnya minat sosialisasi peraturan kepada masyarakat dan sebagainya (Adyatama, 2022).

Adyatama (2022) berpendapat bahwa sistematika penilaian ASN memerlukan penerapat sistem penilaian kinerja. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 telah menerapkan sistem informasi kinerja melalui aplikasi

informasi kinerja ASN. Aplikasi informasi kinerja ASN memuat alur proses dan format, antara lain: a) perencanaan kinerja, b) pelaksanaan, pemantauan kinerja dan pembinaan kinerja, c) penilaian kinerja dan d) tindak lanjut. Badan Kepegawaian Negera menyiapkan aplikasi informasi kinerja ASN secara nasional yang dapat diintegrasikan dengan aplikasi kinerja ASN di Instansi Pemerintah.

Sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN dapat dilihat melalui aplikasi e-TPP (e-Kinerja) yang merupakan sistem penilaian kinerja yang juga dapat dijadikan dasar pemberian insentif kepada seluruh pegawai Pemda DKI Jakarta bersifat tertutup karena memerlukan login untuk masuk, melihat data dan melakukan aktifitas. Untuk menggunakan aplikasi tersebut maka pegawai ASN memiliki user name dan password serta kode captha yang tertera di layar kerja e-TPP. Tampilan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini (*tpp.jakarta.go.id*).



**Gambar 1.1**  
**Tampilan Utama Aplikasi e-TPP (e-Kinerja ASN)**  
Sumber: *tpp.jakarta.go.id*

Transformasi sistem berbasis teknologi ini dilakukan untuk memudahkan pegawai dalam memasukan hasil kerjanya setiap hari dan diharapkan bisa memberi kemudahan kepada pejabat untuk memantau dan menilai kinerja harian ASN. Penerapan Sistem Digitalisasi Manajemen Kinerja ASN memberikan manfaat bagi Aparatur Sipil negara (ASN), di antaranya Pertama, memberikan dorongan kontribusi untuk peningkatan produktivitas. Kedua, pengawasan

langsung untuk mempertahankan kualitas yang diinginkan. Ketiga, membuat efektivitas waktu bagi pegawai agar mendorong pemanfaatan waktu. Keempat, secara objektif membantu dalam penentuan biaya tenaga kerja yang lebih akurat dan Kelima, membuat pegawai percaya dan mengetahui kapabilitasnya dalam berkerja.

Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen ASN, diantaranya adalah kualitas sistem informasi. Menurut Susanto (2018) kualitas sistem informasi merupakan integrasi semua unsur dan subunsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kinerja karyawan yang telah dilakukan sebelumnya oleh Kasandra (2017) bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila sistem informasi yang diterapkan disuatu organisasi memiliki kualitas yang baik maka para pegawai akan termotivasi untuk bekerja lebih baik sehingga berdampak pada keberhasilan sistem penilaian kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal penulis menunjukkan adanya fenomena masalah dalam penerapan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN di Kantor Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara dimana tidak semua berjalan dengan lancar dan maksimal, ada beberapa kendala seperti kendala teknis yang sering terjadi ketika menginput laporan-laporan kerja harian melalui aplikasi e-kinerja seringkali jaringan internet yang tidak terhubung. Sehingga para ASN mengalami kesulitan dalam mengisi laporan kerja harian melalui aplikasi e-kinerja. Selain itu juga terdapat beberapa pegawai yang belum memahami sepenuhnya sistem kerja e-kinerja seperti karyawan yang berusia lanjut yang kurang memahami sistem teknologi informasi.

Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan adanya gap antara teori dengan kondisi dilapangan. Dimana secara teori telah dijelaskan bahwa sistem informasi yang berkualitas digunakan untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan suatu keputusan dan mendorong aktivitas kerja yang lebih baik. Namun kenyataannya sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN masih belum optimal

karena masih terdapat masalah yang sering dihadapi oleh ASN seperti e-kinerja seringkali jaringan internet yang tidak terhubung.

Selain kualitas sistem, kualitas informasi juga mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN. Kualitas informasi merupakan tingkat sebuah data yang telah diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunanya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat serta penyajiannya tepat waktu. Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentu, dan waktu yang memberikannya nilai buat para pemakai (Ikhsan & Bustamam, 2016). Hasil penelitian Ikhsan & Bustamam (2016) membuktikan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan kondisi di Kantor Walikota Kota Jakarta Utara menunjukkan bahwa informasi tentang sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN belum optimal diterima oleh ASN. Masih terdapat ASN yang belum memahami sepenuhnya sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN , manfaat dan bahkan cara mengoperasionalkannya. Kurangnya informasi yang diterima ASN menjadi penghambat dalam mengoprasionalkan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN. Kondisi tersebut menunjukkan adanya gap antara teori kualitas informasi terhadap kondisi yang dirasakan oleh ASN di Kantor Walikota Kota Jakarta Utara. Secara teori informasi yang berkualitas akan mempengaruhi keberhasilan suatu sistem kinerja, namun kenyataannya terdapat ASN yang belum memahami sepenuhnya sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.

Lebih lanjut, melihat tujuan utama dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah memberikan penjelasan tentang penerimaan penerapan teknologi informasi secara umum dan memberikan penjelasan tentang perilaku atau sikap pengguna dalam suatu populasi, terdapat dua konstruk utama dalam teori TAM yaitu tentang kegunaan teknologi (*perceived usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*) (Davis, 1989). Hubungan antara penggunaan sistem dan tujuan perilaku yang digambarkan dalam *Technology Acceptance Model* menunjukkan secara tidak langsung bentuk-bentuk tujuan individu untuk melakukan tindakan yang positif. Hubungan antara

persepsi kegunaan dan tujuan perilaku didasarkan pada ide bahwa dalam penyusunan suatu organisasi, orang-orang membentuk tujuan-tujuan terhadap perilaku yang diyakininya akan dapat meningkatkan kinerjanya (Paper, 2017).

Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan sistem yang baru bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja dengan sistem lama. Pengguna mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya (*compatible*) merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah sistem agar mudah digunakan. Ramadhanti (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi dapat terwujud tergantung pada penggunaan sistem itu dijalankan, mudahnya sistem digunakan dan teknologi yang dipakai. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keberhasilan sistem kinerja pegawai.

Berdasarkan kondisi di Kantor Walikota Kota Jakarta Utara menunjukkan bahwa masih terdapat ASN yang merasa berat menggunakan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN. Hal ini karena ASN harus setiap hari menggunakan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN, melakukan penginputan absensi dan tugas yang mereka selesaikan. Hal ini menunjukkan adanya gap antara teori kemudahan penggunaan sistem dengan kondisi dilapangan, dimana secara teori kemudahan penggunaan sistem dapat membantu kinerja pegawai namun kenyataannya kemudahan penggunaan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN belum sepenuhnya dirasakan dengan baik bagi ASN khususnya bagi ASN yang berusia diatas 40 tahun.

Sikap kepemimpinan juga memiliki pengaruh terhadap keberhasilan sistem kinerja pegawai. Menurut Almutairi (2016) kepemimpinan transformasional merupakan sikap pemimpin yang dapat mendukung karyawan, membantu bawahan untuk berpikir secara inovatif. Pemimpin transformasional cenderung untuk sepenuhnya mengembangkan potensi, kebutuhan, sistem nilai, hati nurani dan motivasi bawahan, meningkatkan tanggung jawab dan otonomi mereka,

membantu mereka menyadari bahwa pekerjaan mereka berharga dan bermakna bagi perusahaan mereka, sehingga memenuhi kebutuhan pertumbuhan dan perkembangan mereka (Li et al., 2018). Li et al., (2018) berpendapat bahwa kepemimpinan dapat memberikan pengaruh kepada karyawan, sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya lebih dari yang diharapkan dalam mengembangkan perusahaan.

Berdasarkan kondisi di Kantor Walikota Kota Jakarta Utara menunjukkan bahwa pimpinan sudah menjadi motivator bagi ASN. Namun dalam hal implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN, pimpinan dirasakan belum optimal memberikan dukungan kepada ASN. Masih terdapat ASN yang bahwa pimpinan belum sepenuhnya memperhatikan ASN yang mengalami kendala dalam mengoprasionalkan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN. Hal ini mengkin disebabkan karena banyaknya tugas utama yang diterima oleh pemimpin khususnya dalam melayani masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut kepemimpinan trasformasional masih dirasakan kurang oleh pegawai ASN.

Dukungan manajemen sangat penting dalam implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN, terutama dalam situasi inovasi dikarenakan adanya kekuasaan manajer terkait sumber daya yang diperlukan, tujuan dan inisiatif strategi yang direncanakan apabila manajer mendukung sepenuhnya dalam implementasi sistem baru. Jogiyanto (2017:242) menjelaskan bahwa salah satu dukungan manajemen adalah menyediakan fasilitas. Fasilitas tersebut dapat berupa pelatihan dan memberikan bantuan kepada pemakai sistem ketika menghadapi permasalahan-permasalahan yang tekait dengan sistem. Ikhsan & Bustamam (2016) berpendapat bahwa dengan adanya fasilitas yang membantu pemakaian sistem, akan meningkatkan kemampuan dan kemudahan pemakai sistem untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Hasil penelitian Ramadhanti (2019) menunjukkan bahwa dukungan manajemen berpengaruh terhadap keberhasilan sistem kinerja.

Berdasarkan kondisi di Kantor Walikota Kota Jakarta Utara terlihat bahwa kurangnya dukungan manajemen dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN. Hal ini dilihat dari kurangnya pelatihan atau seminar dalam menjalankan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN yang lebih efektif. Sehingga menunjukkan adanya gap antara teori dengan kondisi di lapangan, dimana secara teori dukungan manajemen dapat meningkatkan kinerja pegawai namun kenyataannya di lapangan dukungan manajemen belum optimal dirasakan oleh ASN.

Banyaknya implementasi sistem baru yang tidak sesuai harapan organisasi pemerintah bahkan tidak jarang mengalami kegagalan karena adanya hambatan didalam pengoprasiannya menjadi salah satu pertimbangan peneliti untuk melakukan penelitian ini, adanya perubahan kultur dan kurangnya dukungan pengetahuan pegawai menjadi kendala utama dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN. Selain itu, pertimbangan perilaku sumber daya manusia juga menjadi perhatian khusus dalam konteks penerapan teknologi informasi, karena perilaku pengguna diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi pegawai yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada keberhasilan implementasi suatu sistem tersebut.

Pentingnya kinerja dipertegas oleh Andika dan Darmanto (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan sasaran sangat ditentukan oleh kinerja karyawan. Seorang karyawan dikatakan berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja yang baik apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi sistem kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Digitalisasi Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Mengacu dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, dengan mempertimbangkan banyaknya gap yang terjadi pada berbagai penelitian tentang keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN sebagai berikut:

1. Secara teori telah dijelaskan bahwa sistem informasi yang berkualitas digunakan untuk mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan suatu keputusan dan mendorong aktivitas kerja yang lebih baik. Namun kenyataannya sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN masih belum optimal karena masih terdapat masalah yang sering dihadapi oleh ASN seperti jaringan internet yang tidak terhubung.
2. Secara teori informasi yang berkualitas akan mempengaruhi keberhasilan suatu sistem kinerja, namun kenyataannya terdapat ASN yang belum menerima informasi secara detail tentang sistem digitalisasi manajemen kinerja sehingga ASN belum memahami sepenuhnya manfaat yang didapat dari sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
3. Secara teori kemudahan penggunaan sistem dapat membantu kinerja pegawai namun kenyataannya masih terdapat ASN yang merasa keberatan menggunakan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN karena mereka harus melakukan penginputan absensi atau tugas yang mereka selesaikan setiap hari pada sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
4. Secara teori kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi kinerja pegawai, namun berdasarkan kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sikap kepemimpinan transformasional belum optimal dirasakan oleh ASN.
5. Secara teori dukungan manajemen dapat meningkatkan kinerja pegawai namun kenyataannya di lapangan dukungan manajemen belum optimal dirasakan oleh ASN. Hal ini dilihat dari kurangnya pelatihan atau seminar dalam menjalankan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
6. Penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil berbeda-beda seperti penelitian yang dilakukan oleh Irmadhani & Nugroho (2012) yang menunjukkan bahwa

kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem. Sedangkan hasil penelitian Mercika & Jati (2015) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem kerja. Begitu juga untuk dimensi manajemen, hasil penelitian Saputro & Siagian (2017); Ikhsan & Bustamam, (2016) dan Ramadhanti (2019) membuktikan bahwa dukungan manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem kinerja sedangkan penelitian Wardani et al., (2021) membuktikan bahwa dukungan manajemen tidak berpengaruh pada keberhasilan sistem kinerja pegawai.

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan model yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepemimpinan transformasional dan dukungan manajemen, pengetahuan berpengaruh terhadap penilaian kinerja.

Adapun pertanyaan penelitian diajukan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
3. Apakah kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
4. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
5. Apakah dukungan manajemen berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
6. Apakah pengetahuan ASN berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
7. Apakah pengetahuan ASN memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
8. Apakah pengetahuan ASN memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?

9. Apakah pengetahuan ASN memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
10. Apakah pengetahuan ASN memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?
11. Apakah pengetahuan ASN memediasi pengaruh dukungan manajemen terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh dukungan manajemen terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
6. Menguji dan menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
7. Menguji dan menganalisis peran pengetahuan sebagai mediasi pengaruh kualitas sistem terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.

8. Menguji dan menganalisis peran pengetahuan sebagai mediasi pengaruh kualitas informasi terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
9. Menguji dan menganalisis peran pengetahuan sebagai mediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
10. Menguji dan menganalisis peran pengetahuan sebagai mediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
11. Menguji dan menganalisis peran pengetahuan sebagai mediasi pengaruh dukungan manajemen terhadap keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini dibuatkan dalam poin-poin sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepemimpinan transformasional, dukungan manajemen, pengetahuan dan keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja.
2. Sampel dalam penelitian ini dibatasi pada pegawai ASN yang di Kantor Walikota Kota Administrasi Jakarta Utara.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan tambahan pengetahuan yang lebih luas kepada para pembacanya atau pengguna tesis yang ingin mengembangkan permasalahan yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepemimpinan

transformasional, dukungan manajemen dan pengetahuan dalam keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja.

## **2. Kegunaan Praktis**

- 2.1 Manfaat bagi Masyarakat: Hasil penelitian ini merupakan kajian yang dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat umum dan mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga menarik untuk di bahas serta diterapkan dalam pelaksanaan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
- 2.2 Manfaat bagi penulis: Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah wawasan melalui praktik di lapangan setelah mendapat teori-teori dalam aspek pengetahuan dan juga dapat memberikan pemahaman bagi penulis lebih jauh terkait kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepemimpinan transformasional, dukungan manajemen dan pengetahuan dalam keberhasilan implementasi sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN.
- 2.3 Manfaat bagi Instansi: Sebagai sumbangan pemikiran dan masukan dalam pelaksanaan sistem digitalisasi manajemen kinerja ASN di Kantor Walikota Kota Jakarta Utara yang dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja ASN melalui beberapa faktor yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepemimpinan transformasional, dukungan manajemen dan pengetahuan.