

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi yang berlangsung cepat mendorong perkembangan organisasi dan mempertajam kompetisi di berbagai organisasi. Organisasi perlu merumuskan visi dan misi yang kuat untuk meningkatkan daya saing dalam menghadapi dinamika persaingan yang semakin ketat. Pengetahuan merupakan aspek yang penting bagi perusahaan, sehingga perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif dalam sektor bisnis untuk memperoleh dan mengelola secara optimal. Pengetahuan tersebut mencakup kemampuan teknis serta strategi pengembangan bisnis yang berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Organisasi harus memahami bahwa kinerja bukan sekadar hasil akhir dari proses kerja, melainkan keseluruhan tampilan kerja yang dimulai dari faktor aktivitas berupa input, proses, *output*, hingga *outcome* (Ananda et al., 2021:317).

Kinerja pegawai memiliki peran sangat penting karena menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya pegawai perlu dilaksanakan secara sistematis, terarah, dan berkelanjutan guna mengembangkan kapasitas dan profesionalisme mereka. Menurut Hatidah (2023:182) menyatakan bahwa “kinerja pegawai yang optimal akan mendorong tumbuhnya dedikasi yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas rutin sesuai dengan tanggung jawab dan perannya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif”.

Kinerja pegawai yang optimal menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya, termasuk pada sektor pemerintahan yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan publik. Kinerja instansi pemerintah saat ini menjadi sorotan publik, hal ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya fenomena mengenai belum optimalnya kinerja pegawai di lingkungan pemerintahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan akuntabel atau yang menerapkan prinsip *good governance* semakin meningkat (Noorhidayah et al., 2024:1101).

Sejalan dengan pendapat Moeheriono (2017:95) mengatakan bahwa “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan kebutuhan fundamental dalam kehidupan bermasyarakat, yang dalam implementasinya melibatkan proses interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Hakikat dari pelayanan tersebut berkaitan erat dengan upaya mencapai tujuan organisasi secara optimal, efektif, dan efisien yang tentunya diselaraskan dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat (Mantiri et al., 2024:524).

Pentingnya kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Pasal 3

menyebutkan bahwa Salah satu tujuan pengelolaan ASN adalah untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna. Selanjutnya, Pasal 75 UU Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menyusun sistem manajemen kinerja pegawai yang bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan pegawai yang didasarkan pada sistem prestasi kerja dan sistem karir. Sejalan dengan landasan normatif tersebut, kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat.

Dalam era digitalisasi pelayanan publik, kemampuan aparatur dalam menggunakan teknologi informasi secara efektif berperan besar dalam meningkatkan kinerja pegawai, sehingga kompetensi digital menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Sutrisno (2019:151) mengemukakan bahwa “kompetensi digital merupakan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien”. Dalam konteks instansi pemerintah, integrasi teknologi memungkinkan pelayanan perizinan dan penanaman modal menjadi lebih efektif, misalnya melalui sistem aplikasi *online* atau sistem pengelolaan data yang dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas layanan. Sejalan dengan Wibowo (2016:324) ”kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk mencapai standar kinerja tertentu”. Dalam era digital, pegawai yang memiliki kompetensi digital yang memadai akan lebih responsif terhadap perubahan teknologi, mampu bekerja lebih efisien melalui otomasi dan digitalisasi

proses, serta dapat beradaptasi dengan sistem kerja modern yang menuntut penguasaan teknologi.

Selain kompetensi digital, *knowledge sharing* juga berperan penting dalam menunjang kinerja pegawai karena memungkinkan transfer pengetahuan dan pengalaman antar pegawai untuk meningkatkan kapabilitas organisasi secara keseluruhan. Lewaherilla (2021:24) menjelaskan bahwa "*knowledge sharing* dipahami sebagai sebuah proses yang terstruktur yang mengirimkan, mendistribusikan, dan menyebarkan pengetahuan dan konteks multidimensi yang dimiliki oleh seorang atau organisasi kepada orang atau organisasi lain yang membutuhkan melalui berbagai metode dan media". Dalam konteks pelayanan publik, *knowledge sharing* menjadi penting karena pengetahuan dan pengalaman pegawai dalam menangani berbagai kasus perizinan perlu didistribusikan kepada seluruh anggota organisasi. Ramadhani (2025:5035) menegaskan bahwa "berbagi pengetahuan secara parsial berdampak pada kapabilitas pegawai dalam meningkatkan kinerjanya". Dengan adanya *knowledge sharing*, pegawai dapat saling belajar dari pengalaman rekan kerja, memperoleh solusi atas permasalahan yang pernah dihadapi orang lain, dan mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap tugas-tugas mereka.

Kompetensi digital dan *knowledge sharing* memiliki keterkaitan yang erat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kompetensi digital yang baik akan mampu mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam proses kerja, sehingga tugas-tugas dapat diselesaikan dengan lebih cepat, akurat, dan efisien. Di sisi lain, *knowledge sharing* memungkinkan transfer pengetahuan dan

best practices antar pegawai, sehingga seluruh anggota organisasi dapat belajar dari pengalaman satu sama lain dan meningkatkan kapabilitas mereka. Ketika kedua aspek ini bersinergi, pegawai tidak hanya memiliki kemampuan teknis dalam menggunakan teknologi, tetapi juga memiliki pengetahuan yang kaya dari berbagai pengalaman rekan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas dan produktivitas kerja mereka. Dhaniswara et al.(2024:60) membuktikan bahwa “apabila kompetensi digital meningkat, maka kinerja pegawai juga akan meningkat”. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan teknologi secara langsung berkontribusi pada efektivitas kerja pegawai. Sementara itu , Kilo et al. (2025:132) membuktikan bahwa “*knowledge sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai”. yang mengindikasikan bahwa berbagi pengetahuan antar pegawai dapat meningkatkan kapasitas organisasi dalam mencapai target kinerja. Dengan demikian, kombinasi antara kompetensi digital yang kuat dan budaya *knowledge sharing* yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang produktif, di mana pegawai mampu menyelesaikan tugas dengan optimal melalui penguasaan teknologi dan pembelajaran kolektif dari sesama rekan kerja.

Namun demikian, penelitian mengenai pengaruh *Digital Competence* dan *knowledge sharing* terhadap kinerja telah banyak dilakukan dengan hasil yang beragam. Salah satu Penelitian Dhaniswara et al. (2024:59) menunjukkan bahwa “kompetensi digital memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, namun *knowledge sharing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai”. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya inkonsistensi temuan dan

mengindikasikan bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memastikan pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja pegawai, terutama dalam konteks pelayanan publik di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara terpadu berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014. Dinas ini memiliki peran strategis dalam meningkatkan kemudahan berusaha dan iklim investasi di Kota Banjar. Untuk mencapai visinya sebagai pusat pelayanan yang profesional, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar memerlukan kinerja pegawai yang optimal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar menjalankan fungsi pelayanan administrasi perizinan dan non-perizinan yang meliputi penerbitan izin usaha, izin mendirikan bangunan, hingga berbagai rekomendasi teknis lainnya. Dalam operasionalnya, dinas ini memanfaatkan sistem berbasis teknologi informasi seperti aplikasi *Online Single Submission* (OSS), sistem informasi penanaman modal, dan berbagai aplikasi administrasi internal untuk pengelolaan data dan dokumen. Transformasi digital ini menuntut pegawai memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan dan inovasi layanan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar,

diketahui masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan belum optimalnya kinerja pegawai. Hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang mengalami kendala dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi informasi, seperti aplikasi *Online Single Submission* (OSS), sistem informasi penanaman modal, serta aplikasi administrasi internal, yang berdampak pada efektivitas penyelesaian pekerjaan. Selain itu, proses transfer pengetahuan antar pegawai belum berjalan secara optimal, khususnya dalam penanganan perizinan yang kompleks dan pemanfaatan fitur baru pada sistem digital, sehingga berpotensi menghambat pencapaian kinerja secara kolektif. Kinerja pegawai akan optimal apabila pegawai mampu melaksanakan tugas dan mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar menetapkan perjanjian kinerja setiap tahun sebagai tolok ukur pencapaian sasaran strategis organisasi.

Sebagai instansi strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar dituntut mencapai target kinerja dalam dokumen perencanaan strategis. Perjanjian kinerja tahunan memuat sasaran strategis dan indikator capaian sebagai bentuk komitmen dan akuntabilitas, sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan serta dasar evaluasi kinerja organisasi. Perjanjian kinerja yang digunakan sebagai dasar pengukuran kinerja tahun 2024 yang telah diperjanjikan oleh kepala Dinas, sekretaris dan Analis Kebijakan Ahli Madya, berdasarkan hasil pengukuran kinerja maka ringkasan pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar tahun 2024 disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Capaian Ringkasan Perjanjian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar Tahun 2024

No	Sasaran	Indikator Tujuan/Sasaran	Target	Realisasi	Capaian %
1	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja dan Keuangan	Nilai Hasil Evaluasi SAKIP Dinas	(80) BB	(81,56) A	>100
		Cakupan Kesesuaian Laporan Keuangan Dinas dengan SAP (Standar Akuntansi Pemerintah)	100%	100%	=100
2	Meningkatnya penanaman modal daerah	Persentase Peningkatan Investasi di Kota Banjar	11%	-46,18%	<100
4	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap PTSP	79,75 (Baik)	82,98 (Sangat Baik)	> 100

Sumber: Perjanjian Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 capaian perjanjian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar tahun 2024, terdapat ketimpangan signifikan dalam pencapaian kinerja. Meskipun sasaran akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan mencapai >100%, sasaran peningkatan penanaman modal sangat rendah yaitu -46,18% dari target 11%. Hal ini menunjukkan bahwa meski kualitas pelayanan sangat baik (IKM 82,98), namun belum mampu mendorong peningkatan investasi di Kota Banjar. Rendahnya capaian investasi mengindikasikan perlunya peningkatan kinerja pegawai dalam promosi investasi, pengelolaan data investor dan kecepatan pemrosesan perizinan. Ini memperkuat dugaan bahwa kompetensi digital dan *knowledge sharing* pegawai perlu dikaji, karena kemampuan memanfaatkan teknologi digital untuk promosi investasi, analisis data potensi investasi, serta berbagi informasi terkait penanganan investor potensial dapat mempengaruhi efektivitas upaya peningkatan investasi daerah. Hal

tersebut diperkuat berdasarkan hasil pra survey terhadap 30 pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar menggunakan lima indikator kinerja menurut (Silaen, 2021:6) dapat dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar

No	Indikator Kinerja	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	%
1	Kualitas Kerja	Hasil pekerjaan yang di hasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan instansi	8	15	5	2	0	119	150	79,33%
2	Kuantitas Kerja	Target penyelesaian tugas/unit kerja dapat tercapai dengan baik	7	13	7	3	0	114	150	76%
3	Ketepatan Waktu	Waktu Penyelesaian tugas di unit kerja pegawai dilakukan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.	6	12	8	4	0	110	150	73,33%
4	Efektivitas	Sistem digital yang digunakan di instansi (OSS/aplikasi penanaman modal/administrasi) membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara efektif	6	14	7	3	0	113	150	75,33%
5	Komitmen	Terdapat kesempatan yang cukup untuk berdiskusi dan berbagi solusi dengan rekan kerja	10	14	4	2	0	122	150	81,33%
TOTAL			37	68	31	14	0	578	750	77,07%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil pra survey menunjukkan kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar, memperoleh skor 578 dari skor ideal 750 dengan persentase pencapaian 77,07% dengan gap (22,93%). Indikator ketepatan waktu memperoleh nilai terendah yaitu

73,33% (gap 26,67%), yang mengindikasikan bahwa penyelesaian tugas di unit kerja pegawai masih sering mengalami keterlambatan dari tenggat waktu yang telah ditetapkan. Kedua, indikator efektivitas memperoleh persentase 75,33% (gap 24,67%), yang mengindikasikan bahwa sistem digital yang digunakan di instansi (OSS/aplikasi penanaman modal/administrasi) belum sepenuhnya membantu menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pra survey terhadap 30 pegawai DPMPTSP Kota Banjar menunjukkan kinerja pegawai terdapat gap pada ketepatan waktu, efektivitas, yang mengindikasikan masih sering terjadi keterlambatan penyelesaian tugas, cara kerja belum sepenuhnya membantu menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

Temuan gap terbesar tersebut berkaitan erat dengan kendala penggunaan sistem digital, memperkuat dugaan bahwa *digital competence* merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dengan adanya kinerja pegawai yang baik dalam berbagai aspek pekerjaan, maka akan dapat menjamin bahwa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar berjalan optimal, kepuasan masyarakat meningkat, dan target instansi dapat tercapai. Untuk mengetahui tingkat *digital competence* (kompetensi digital) pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar, maka dilakukan pra survey terhadap 30 pegawai dengan menggunakan indikator *digital competence* sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey *Digital Competence* Pegawai Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar

No	Indikator	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	%
1	Pengetahuan Digital (<i>Digital Knowledge</i>)	Pegawai memahami prosedur penggunaan aplikasi digital yang digunakan di instansi	5	11	9	5	0	106	150	70,67%
		Pegawai memahami cara mengakses, mengelola, dan memproses data melalui sistem digital yang digunakan di unit kerja	4	10	11	5	0	103	150	68,67%
2	Keahlian Digital (<i>Digital Skill</i>)	Pegawai dapat mengoperasikan aplikasi pelayanan digital tanpa kendala teknis yang berarti	3	9	12	6	0	99	150	66,00%
		Pegawai mampu menyelesaikan masalah teknis dalam sistem digital secara mandiri	3	8	10	8	1	94	150	62,67%
3	Sikap Digital (<i>Digital Attitude</i>)	Pegawai menunjukkan sikap terbuka dan adaptif terhadap penggunaan teknologi baru	7	13	7	3	0	114	150	76%
		Pegawai proaktif mencari solusi berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas kerja	6	12	9	3	0	111	150	74%
TOTAL			28	63	58	30	1	627	900	69,67%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1.3, hasil pra survey menunjukkan *digital competence* (kompetensi digital) pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar, memperoleh skor 627 dari skor ideal 900 dengan persentase pencapaian 69,67% dengan gap (30,33%). Indikator keahlian digital (*digital skill*) memperoleh nilai terendah 62,67%, dimana pegawai masih kesulitan menyelesaikan masalah teknis sistem digital secara mandiri sehingga membutuhkan bantuan pihak lain yang memperlambat penyelesaian pekerjaan. Adapun indikator pengetahuan digital (*digital knowledge*) memperoleh nilai terendah 68,67%, dimana belum optimalnya pemahaman pegawai dalam cara mengakses, mengelola, dan memproses data melalui sistem digital yang digunakan di unit kerja. Temuan gap signifikan pada aspek *digital skill* dan *digital knowledge* ini menguatkan hasil observasi sebelumnya bahwa kompetensi digital yang belum optimal menjadi salah satu faktor penghambat kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar.

Faktor lain yang menyebabkan kurangnya kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah *knowledge sharing*. Untuk mengetahui tingkat *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar, maka dilakukan pra survey terhadap 30 pegawai dengan menggunakan indikator tersebut. Berdasarkan hasil pra survey dapat dijelaskan melalui tabel berikut:

Tabel 1.4
Hasil Pra Survey *Knowledge Sharing* Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar

No	Item Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	Total Skor	Skor Ideal	%
Mengumpulkan Pengetahuan									
1	Pegawai aktif mengikuti sosialisasi atau pelatihan terkait tugas dan sistem digital yang digunakan instansi.	6	12	8	4	0	110	150	73,33%
2	Pegawai berinisiatif mempelajari fitur-fitur baru dalam aplikasi digital	5	10	10	5	0	105	150	70,00%
Menyumbang Pengetahuan									
3	Pegawai memberikan masukan atau ide dalam forum diskusi untuk peningkatan kualitas layanan dan kinerja unit kerja.	4	11	11	4	0	105	150	70,00%
4	Pegawai berkontribusi memberikan solusi ketika rekan kerja menghadapi kesulitan teknis	5	9	11	5	0	103	150	68,67%
Berbagi Pengalaman dan Informasi									
5	Pegawai mendokumentasikan prosedur atau solusi atas masalah yang pernah ditangani	3	8	13	6	0	98	150	65,33%
6	Pegawai senior secara rutin membimbing pegawai junior dalam memahami tugas dan sistem kerja yang digunakan di instansi.	4	9	10	6	1	99	150	66,00%
Total		27	59	63	30	1	620	900	68,89%

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1.4, hasil pra survey menunjukkan *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar, memperoleh skor 620 dari skor ideal 900 dengan persentase pencapaian 68,89% dengan gap (31,11%). Indikator berbagi pengalaman dan informasi memperoleh nilai terendah 65,33%, dimana budaya dokumentasi pengetahuan masih lemah karena pegawai cenderung menyimpan pengetahuan secara individual tanpa mendokumentasikannya untuk diakses rekan kerja. Temuan ini menguatkan hasil observasi awal bahwa *knowledge sharing* yang belum optimal menjadi salah satu faktor yang menghambat peningkatan kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar.

Berdasarkan hasil pra survey kepada 30 pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar, yang berkaitan dengan kinerja pegawai, *digital competence* dan *knowledge sharing*. Menemukan bahwa kinerja pegawai belum optimal dalam aspek ketepatan waktu penyelesaian tugas dan efektivitas kerja. Hal ini diindikasikan oleh masih rendahnya kompetensi digital pegawai, terutama dalam keahlian mengatasi masalah teknis sistem digital secara mandiri, dan Belum optimalnya pemahaman pegawai dalam cara mengakses, mengelola, dan memproses data melalui sistem digital yang digunakan di unit kerja. Selain itu, *knowledge sharing* juga belum berjalan optimal yang ditandai dengan lemahnya budaya dokumentasi pengetahuan karena pegawai cenderung menyimpan pengetahuan secara individual. Kondisi ini mengindikasikan bahwa *digital competence* dan *knowledge sharing* merupakan faktor penting yang

mempengaruhi kinerja pegawai, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar guna memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Adanya fenomena yang ditemukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Digital Competence* dan *Knowledge sharing* terhadap Kinerja Pegawai (Suatu Studi pada Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar)”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi:

1. Belum optimalnya pegawai dalam capaian kinerja Instansi dimana lebih rendah dari target yang ditetapkan.
2. Belum optimalnya penyelesaian tugas di unit kerja pegawai masih sering mengalami keterlambatan dari tenggat waktu yang telah ditetapkan.
3. Belum optimalnya sistem digital yang digunakan di instansi (OSS/aplikasi penanaman modal/administrasi) untuk membantu menyelesaikan pekerjaan secara efektif.
4. Belum optimalnya menyelesaikan masalah teknis sistem digital secara mandiri.

5. Belum optimalnya pemahaman pegawai dalam cara mengakses, mengelola, dan memproses data melalui sistem digital yang digunakan di unit kerja.
6. Budaya dokumentasi pengetahuan masih lemah, pegawai cenderung menyimpan pengetahuan secara individual.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *digital competence* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar?
2. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar?
3. Bagaimana pengaruh *digital competence* dan *knowledge sharing* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh *digital competence* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar.

2. Pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar.
3. Pengaruh *digital competence* dan *knowledge sharing* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yaitu ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, yang berkaitan dengan *digital competence* (kompetensi digital) dan *knowledge sharing* (berbagi pengetahuan) dan kinerja pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja pegawai melalui pengembangan kompetensi digital dan penguatan budaya *knowledge sharing* di lingkungan organisasi.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai pengaruh *digital competence* dan *knowledge sharing* terhadap kinerja pegawai, serta memberikan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks pelayanan publik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik yang berkaitan dengan *digital competence*, *knowledge sharing*, dan kinerja pegawai, khususnya di sektor pelayanan publik.