

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam kerangka reformasi birokrasi dan peningkatan efisiensi tata kelola, pemerintah Indonesia secara konsisten mendorong transformasi digital sebagai landasan utama dalam membangun sistem pemerintahan dan korporasi yang modern. Upaya tersebut menuntut adanya budaya organisasi yang adaptif dan terbuka terhadap inovasi sebagai prasyarat untuk mereduksi hambatan birokrasi serta kecenderungan resistensi terhadap perubahan (Sukmiridiyanto, Budiono, & Mukhlis, 2024). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjadi fondasi awal integrasi teknologi informasi dalam sistem administrasi publik. Komitmen tersebut semakin diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan kewajiban setiap instansi pemerintah untuk menerapkan teknologi informasi dalam proses kerja dan administrasi secara sistematis dan berkesinambungan. Selanjutnya, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 mengenai Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional menegaskan urgensi integrasi layanan digital di tingkat nasional serta kerja sama lintas lembaga guna meningkatkan efisiensi birokrasi, mendukung interoperabilitas sistem, dan memperkuat keamanan informasi. Transformasi digital tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi informasi, tetapi sebagai perubahan paradigma tata kelola yang menuntut integrasi sistem, perubahan pola kerja, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia (Sulistiyowati dkk., 2025)

Sebagai bentuk dukungan terhadap arah kebijakan tersebut, penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018, yang menegaskan pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan bagi seluruh peserta, serta diperkuat oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Transformasi Teknologi Kesehatan yang mengatur integrasi data, pengembangan

aplikasi, dan pembentukan ekosistem digital berkelanjutan. Secara substantif, kedua regulasi tersebut menegaskan urgensi penerapan sistem kerja yang terintegrasi dan berbasis teknologi agar pelayanan kesehatan dapat berlangsung lebih efisien, aman, serta mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan digital. Namun demikian, keberhasilan implementasi transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur dan sistem, melainkan sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dalam menguasai kompetensi digital dan literasi teknologi informasi. Pegawai dituntut tidak hanya mampu mengoperasikan sistem digital, tetapi juga memahami alur kerja berbasis teknologi serta memiliki kemampuan adaptasi terhadap perubahan proses kerja (Widodo, Rubiyanti, Widodo, & Silvianita, 2024). Sebagai implementasi transformasi digital, BPJS Kesehatan mengembangkan berbagai sistem informasi internal yang mendukung pelaksanaan tugas dan tata kelola organisasi secara terintegrasi. Pada bidang pengelolaan kepesertaan, pemanfaatan teknologi diwujudkan melalui penggunaan sistem internal seperti SIPPP (Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan), menu Aktivasi Peserta, menu Kepesertaan, CSTI (*Customer Service Time Index*), serta akses Data Warehouse Dukcapil (DWH) untuk validasi data kependudukan. Di bidang lain, organisasi juga memanfaatkan sistem digital seperti HFIS (*Health Facilities Information System*) dan e-Dabu (Elektronik Data Badan Usaha) sebagai bagian dari ekosistem digital kelembagaan. Keberadaan berbagai sistem tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di lingkungan BPJS Kesehatan tidak hanya berorientasi pada pelayanan eksternal, tetapi juga pada penguatan tata kelola internal berbasis teknologi. Pemanfaatan sistem internal tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga mendorong penyesuaian struktur kerja, penyederhanaan prosedur operasional, serta integrasi alur layanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas pegawai dalam pelaksanaan tugas sehari-hari (Razak & Mahadi, 2024).

Dalam pelaksanaan kebijakan di tingkat operasional, BPJS Kesehatan Cabang Bandung berperan sebagai unit strategis yang memiliki tanggung jawab langsung dalam mengimplementasikan sistem digital yang dirumuskan oleh kantor pusat. Kedudukan tersebut menempatkan cabang sebagai penghubung antara

kebijakan transformasi digital dengan praktik kerja pegawai, sehingga efektivitas layanan dan adaptasi teknologi dapat terukur secara nyata dalam penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional di lapangan. Pada tataran ini, tantangan utama pada tingkat individu adalah kesiapan pegawai dalam menguasai aspek teknis, beradaptasi dengan proses baru, serta mengoperasikan perangkat dan sistem informasi digital dalam pelaksanaan tugas sehari-hari (Balo, Guampe, Lempao, & Wardana, 2024). Tingkat kesiapan tersebut tidak dapat dilepaskan dari kondisi ekosistem digital secara lebih luas, karena kemampuan adaptasi pegawai terhadap transformasi digital turut dipengaruhi oleh perkembangan literasi digital di tingkat nasional, provinsi, maupun kota. Salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi tersebut adalah Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI), yang menyajikan pemetaan komprehensif mengenai infrastruktur digital, keterampilan teknologi, serta budaya pemanfaatan teknologi informasi. Indikator-indikator dalam IMDI memberikan konteks penting dalam memahami standar kerja digital dan pola adaptasi individu di lingkungan organisasi pelayanan publik, termasuk perusahaan milik negara yang tengah melaksanakan agenda transformasi digital secara terstruktur.

Dalam upaya mempercepat transformasi digital nasional, Pemerintah Indonesia melalui Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Komunikasi dan Informatika telah mengembangkan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) sebagai alat ukur literasi dan keterampilan digital masyarakat. Kerangka IMDI dirumuskan dengan mengadaptasi *G20 Toolkit for Measuring Digital Skills and Digital Literacy* serta dibangun atas empat pilar utama, yaitu: (1) Infrastruktur dan Ekosistem, (2) Keterampilan Digital, (3) Pemberdayaan, dan (4) Pekerjaan. Keempat pilar tersebut digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai kesiapan lingkungan digital, yang menjadi konteks penting dalam memahami kemampuan individu dan organisasi dalam mengadopsi sistem kerja berbasis teknologi (BPSDM Komdigi, 2024).

Tabel 1. 1 Nilai IMDI Nasional 2023-2025

Tahun	Nilai IMDI
2023	43,18
2024	43,34

2025	44,53
------	-------

Sumber: BPSDM Komdigi (2025)

Berdasarkan data IMDI nasional tahun 2023–2025, nilai indeks mengalami peningkatan dari 43,18 pada tahun 2023 menjadi 43,34 pada tahun 2024, kemudian meningkat menjadi 44,53 pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perkembangan ekosistem digital secara nasional dalam periode pengamatan.

Tabel 1. 2 Nilai Pilar IMDI Nasional 2025

Pilar Infrastruktur & Ekosistem	Pilar Keterampilan Digital	Pilar Pemberdayaan	Pilar Pekerjaan
53,06	49,28	34,32	42,91

Sumber: BPSDM Komdigi (2025)

Pada tahun 2025, Pilar Infrastruktur dan Ekosistem mencatat nilai tertinggi sebesar 53,06, diikuti Pilar Pekerjaan sebesar 42,91 dan Pilar Pemberdayaan sebesar 34,32. Sementara itu, Pilar Keterampilan Digital pada tahun 2025 berada pada angka 49,28. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai pilar ini mengalami penurunan dari 58,25 pada tahun 2024. Perubahan nilai tersebut menunjukkan dinamika capaian literasi dan keterampilan digital masyarakat dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

Tabel 1. 3 Nilai IMDI Jawa Barat 2023-2025

Tahun	Nilai IMDI
2023	44,99
2024	46,66
2025	52,05

Sumber: BPSDM Komdigi (2025)

Pada tingkat regional, nilai Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Provinsi Jawa Barat menunjukkan peningkatan dari 44,99 pada tahun 2023 menjadi 46,66 pada tahun 2024, dan meningkat cukup signifikan menjadi 52,05 pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menggambarkan perkembangan ekosistem digital di Jawa Barat dalam kurun waktu tiga tahun terakhir.

Tabel 1. 4 Nilai Pilar IMDI Jawa Barat 2025

Pilar Infrastruktur & Ekosistem	Pilar Keterampilan Digital	Pilar Pemberdayaan	Pilar Pekerjaan
66,91	52,37	44,65	44,01

Sumber: BPSDM Komdigi (2025)

Berdasarkan capaian pilar IMDI tahun 2025, Pilar Infrastruktur dan Ekosistem mencatat nilai tertinggi sebesar 66,91, diikuti Pilar Keterampilan Digital sebesar 52,37, Pilar Pemberdayaan sebesar 44,65, dan Pilar Pekerjaan sebesar 44,01. Perbedaan capaian antar pilar menunjukkan bahwa perkembangan infrastruktur digital di Jawa Barat belum sepenuhnya diimbangi dengan pemanfaatan teknologi digital secara merata pada aspek pemberdayaan dan aktivitas produktif masyarakat, sehingga kualitas sumber daya manusia tetap menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas transformasi digital di tingkat regional.

Tabel 1. 5 Nilai IMDI Kota Bandung 2023-2025

Tahun	Nilai IMDI
2023	44,99
2024	46,66
2025	64,77

Sumber: BPSDM Komdigi (2025)

Berdasarkan Tabel 1.5, nilai Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Kota Bandung menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam periode 2023–2025, yaitu dari 44,99 pada tahun 2023 menjadi 46,66 pada tahun 2024, dan meningkat tajam menjadi 64,77 pada tahun 2025. Peningkatan tersebut mengindikasikan adanya perkembangan ekosistem digital di Kota Bandung, baik dari sisi infrastruktur, keterampilan masyarakat, maupun pemanfaatan teknologi dalam aktivitas sosial dan ekonomi.

Tabel 1. 6 Nilai Pilar IMDI Kota Bandung 2025

Pilar Infrastruktur & Ekosistem	Pilar Keterampilan Digital	Pilar Pemberdayaan	Pilar Pekerjaan
89,91	65,67	53,39	48,66

Sumber: BPSDM Komdigi (2025)

Berdasarkan Tabel 1.6, nilai pilar IMDI Kota Bandung tahun 2025 menunjukkan bahwa Pilar Infrastruktur dan Ekosistem mencatat skor tertinggi sebesar 89,91, diikuti oleh Pilar Keterampilan Digital sebesar 65,67, Pilar Pemberdayaan sebesar 53,39, dan Pilar Pekerjaan sebesar 48,66. Capaian ini menggambarkan bahwa Kota Bandung memiliki ketersediaan infrastruktur digital yang sangat baik serta tingkat keterampilan digital masyarakat yang relatif lebih tinggi dibandingkan wilayah sekitarnya. Namun demikian, meskipun Pilar Infrastruktur dan Ekosistem Kota Bandung telah mencapai nilai yang sangat tinggi, capaian pada Pilar Keterampilan Digital dan Pilar Pemberdayaan masih berada pada kategori menengah. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara ketersediaan infrastruktur digital dengan kemampuan individu dalam mengoptimalkan teknologi untuk aktivitas kerja dan produktivitas.

Meskipun IMDI Kota Bandung menunjukkan capaian yang relatif tinggi, khususnya pada aspek infrastruktur dan ekosistem digital, kondisi tersebut tidak secara otomatis menjamin bahwa seluruh aparatur di lingkungan organisasi publik telah memiliki literasi TIK dan kemampuan adaptasi yang optimal dalam mendukung kinerja berbasis digital. Ketimpangan capaian antar pilar tersebut menjadi tantangan dalam penguatan literasi teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan aparatur, termasuk pada BPJS Kesehatan Cabang Bandung, yang dituntut untuk mampu mengadaptasi sistem kerja berbasis digital secara efektif guna mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara tingginya dukungan infrastruktur digital dengan kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi secara optimal pada tingkat organisasi. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana penerapan *Digital Era Governance* dan tingkat literasi TIK pegawai benar-benar berpengaruh terhadap kinerja pegawai, khususnya pada organisasi pelayanan publik seperti BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

Studi oleh Widhiastono (2022) mengungkapkan bahwa sebagian besar sumber daya manusia (SDM) di organisasi publik belum mencapai kesiapan yang memadai dalam memahami transformasi digital, baik pada tingkat dasar maupun lanjutan. Fenomena serupa teridentifikasi dalam sektor pendidikan, di mana

Yulando, Suryanto, Supatra, & Supriyadi (2024) menyatakan bahwa tingkat kompetensi digital masih berada pada level dasar hingga menengah, sehingga belum memenuhi tuntutan perkembangan teknologi terkini. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa penguasaan literasi teknologi, pemahaman sistem digital, dan kapasitas adaptasi menjadi faktor krusial dalam mendorong optimalisasi peran SDM pada lingkungan kerja yang terdigitalisasi (Yulando dkk., 2024).

Permasalahan terkait kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi tata Kelola di era digital tidak hanya menjadi isu nasional, tetapi juga berdampak langsung pada efektivitas implementasi kebijakan di tingkat organisasi. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) melaporkan bahwa tingkat *digital mindset* di kalangan aparatur sipil negara (ASN) masih berada pada tahap perkembangan awal, dengan hanya sekitar 30% yang mampu mengadopsi pola kerja digital secara efektif (Kementerian Komdigi, 2024). Temuan ini diperkuat oleh survei Kementerian PANRB tahun 2024 yang menyoroti pentingnya penguatan kepemimpinan digital dan literasi teknologi sebagai prasyarat peningkatan kapasitas adaptif ASN terhadap perubahan sistem kerja. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa transformasi digital tidak dapat dilepaskan dari kesiapan individu, terutama dalam aspek pemahaman, keterampilan, dan sikap terhadap teknologi (Kementerian PANRB, 2024).

Meskipun langkah digitalisasi BPJS Kesehatan pada level nasional dapat dinilai progresif dan strategis, keberhasilannya masih sangat ditentukan oleh sinergi antara faktor teknologi, kapasitas organisasi, dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna (Yuniarti, Mintardi, Purwadhi, & Widjaja, 2025). Di tingkat lokal, BPJS Kesehatan Cabang Bandung menunjukkan hasil yang relatif baik dalam penerapan sistem digital. Analisis deskriptif mengindikasikan bahwa aspek kecanggihan teknologi informasi, peran manajemen, dan efektivitas sistem informasi akuntansi telah berada pada kategori “baik”. Namun, tingkat keberhasilan sistem tersebut tetap sangat ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi serta beradaptasi dengan dinamika sistem kerja (Hanum, Fatimah, & Martana, 2021). Kondisi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan paradigma tata kelola berbasis digital pada organisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur, melainkan juga menuntut penguatan literasi teknologi

serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia sebagai faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.

Berdasarkan permasalahan dan urgensi yang telah diuraikan, penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji keterkaitan antara *Digital Era Governance* dan literasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dengan kinerja pegawai pada organisasi pelayanan publik. Fokus analisis diarahkan pada peran kesiapan kompetensi teknologis individu terhadap keberhasilan implementasi sistem kerja digital. Dengan demikian, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh *Digital Era Governance* dan Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terhadap Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Bandung”.

B. Identifikasi Masalah

Mengacu pada uraian dalam latar belakang, terdapat sejumlah permasalahan utama yang perlu dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini, yaitu:

1. Meskipun berbagai sistem kerja berbasis digital telah diterapkan di BPJS Kesehatan Cabang Bandung, efektivitas penerapan *Digital Era Governance* dalam meningkatkan kinerja internal pegawai belum terukur secara kuantitatif.
2. Tingkat literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pegawai belum dapat dipastikan apakah telah mendukung secara optimal pelaksanaan sistem kerja berbasis digital.
3. Kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Bandung belum sepenuhnya dapat dijelaskan oleh faktor tata kelola digital dan literasi teknologi, sehingga diperlukan pengujian pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan.

C. Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang penelitian serta hasil identifikasi masalah, penelitian ini disusun untuk merumuskan sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Digital Era Governance* (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung secara parsial?
2. Seberapa besar pengaruh Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung secara parsial?

3. Seberapa besar pengaruh *Digital Era Governance* (X_1) dan Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X_2) secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pengaruh secara parsial *Digital Era Governance* (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.
2. Mengukur pengaruh secara parsial Literasi TIK (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.
3. Mengukur pengaruh secara simultan *Digital Era Governance* (X_1) dan Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dapat memperluas cakrawala keilmuan mengenai keterkaitan antara transformasi digital, literasi TIK, dan kinerja pegawai di sektor pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengembangkan kajian lebih lanjut terkait peran sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan digitalisasi organisasi.

2. Manfaat Praktis

Memberikan manfaat praktis bagi BPJS Kesehatan Cabang Bandung dalam meningkatkan efektivitas implementasi transformasi digital di lingkungan kerja. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan dalam penyusunan program pengembangan literasi teknologi yang lebih sistematis bagi pegawai, serta sebagai landasan dalam perumusan strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang responsif terhadap perkembangan teknologi. Selain itu, penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung upaya evaluasi internal organisasi dalam memperbaiki tata kelola layanan berbasis digital, sehingga kinerja pegawai dapat lebih optimal dan selaras dengan tujuan transformasi digital yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran penelitian ini disusun untuk menggambarkan keterkaitan antara penerapan tata kelola pemerintahan digital, tingkat literasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pegawai, serta hasil kinerja yang dihasilkan. Hubungan ketiga aspek tersebut dianalisis secara kausal melalui pendekatan kuantitatif eksplanatori sehingga mampu memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja pegawai.

Landasan teori utama dalam penelitian ini merujuk pada teori Administrasi Publik. Teori ini menempatkan organisasi sektor publik sebagai entitas yang harus mengelola sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan administrasi pemerintahan (Rosenbloom, Kravchuk, & Clerkin, 2021). Dalam administrasi publik modern, peran pegawai menjadi krusial karena mereka merupakan aktor utama dalam implementasi kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menghadapi perubahan lingkungan eksternal, terutama transformasi digital, pendekatan administrasi publik menekankan pentingnya adaptasi organisasi melalui inovasi teknologi dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia (Osborne, 2006). Penerapan teknologi digital di sektor publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi internal, mempercepat aliran informasi, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

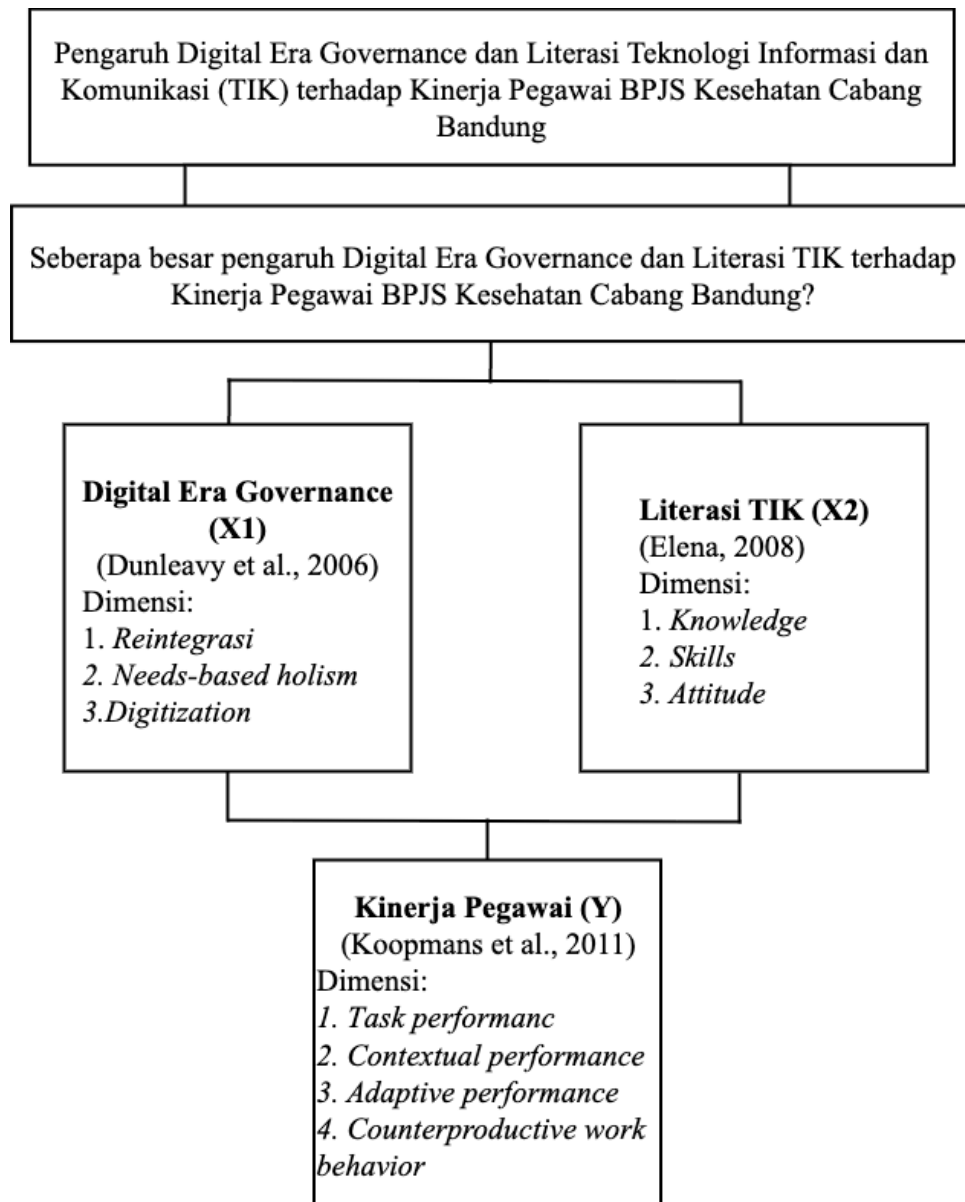
Penelitian ini menempatkan *Digital Era Governance* (DEG) sebagai variabel independen pertama (X_1). Konsep yang dikembangkan oleh Dunleavy et al. (2006) ini menyoroti perlunya integrasi kembali fungsi-fungsi birokrasi, perancangan ulang proses pelayanan berbasis kebutuhan pengguna, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai inti operasional organisasi. DEG terdiri dari tiga pilar utama. *Reintegration* berfokus pada penggabungan kembali fungsi birokrasi dan penyederhanaan jaringan organisasi. *Needs-based holism* menekankan perancangan ulang proses pelayanan secara menyeluruh dan pengembangan layanan terpadu berbasis kebutuhan pengguna. *Digitization* mengacu pada transformasi digital menyeluruh dengan memanfaatkan sistem elektronik, otomatisasi proses kerja, dan pengurangan perantara untuk mempercepat layanan (Dunleavy, Margetts, Bastow, & Tinkler, 2006). Selain struktur dan proses organisasi, kapabilitas individu juga menentukan sejauh mana kebijakan digital dapat diimplementasikan dengan baik. Literasi TIK sebagai

variabel independen kedua (X_2) merupakan keterampilan dasar yang memungkinkan pegawai menggunakan teknologi secara efektif, kritis, dan bertanggungjawab. Mengacu pada *Educational Testing Service* (ETS) (2002) dan diperluas oleh (Elena, 2008), Literasi TIK dalam konteks ini mencakup tiga aspek: *knowledge* (pengetahuan tentang penggunaan TIK), *skills* (kemampuan teknis dalam penggunaan perangkat dan aplikasi TIK), dan *attitude* (sikap positif terhadap adopsi teknologi dalam pekerjaan) (Elena, 2008; ETS, 2002). Kinerja Pegawai menjadi variabel dependen (Y) yang digunakan untuk menilai keberhasilan penerapan DEG dan literasi TIK, yang diukur menggunakan model Koopmans et al. (2011). Model ini mendefinisikan kinerja pegawai ke dalam empat dimensi: *task performance* (penyelesaian tugas utama), *contextual performance* (kontribusi di luar tugas formal), *adaptive performance* (kemampuan beradaptasi dengan perubahan), dan *counterproductive work behavior* (perilaku kerja yang merugikan organisasi) (Koopmans dkk., 2011).

Berdasarkan uraian teoritis tersebut, *Digital Era Governance* dan literasi TIK secara konseptual memiliki potensi kontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai, baik melalui penguatan sistem dan proses organisasi maupun melalui peningkatan kapasitas individu dalam memanfaatkan teknologi. Namun demikian, tingkat dan kekuatan pengaruh masing-masing variabel terhadap kinerja pegawai perlu dibuktikan secara empiris dalam konteks organisasi yang diteliti. Kerangka pemikiran ini juga sejalan dengan *Public Value Theory* yang menekankan bahwa penciptaan nilai publik bergantung pada sinergi antara tata kelola yang memiliki legitimasi, kompetensi pegawai, serta kapasitas operasional organisasi dalam menghasilkan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat (Moore, 1995 : Symes, 1999).

Seluruh hubungan antarvariabel dalam penelitian ini divisualisasikan dalam diagram kerangka pemikiran berikut:

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Peneliti (2025)

G. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah pernyataan sementara yang dibuat berdasarkan teori dan kerangka pikir yang sudah ada. Hipotesis ini akan diuji melalui data yang dikumpulkan dan dianalisis. Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. H1 : *Digital Era Governance* (X₁) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

H0 : *Digital Era Governance* (X_1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

2. H2 : Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

H0 : Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X_2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

3. H3 : *Digital Era Governance* (X_1) dan Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

H0: *Digital Era Governance* (X_1) dan Literasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X_2) tidak berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai (Y) di BPJS Kesehatan Cabang Bandung.

