

Pengaruh Digitalisasi Layanan Kepegawaian dan Work-Life Balance terhadap Kinerja Pegawai melalui Employee Engagement pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju

Shofia Andara¹✉, Partono Sumaryo², Misbahuddin³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan kepegawaian dan work-life balance terhadap kinerja pegawai melalui employee engagement pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 5.813 pegawai, sedangkan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan path analysis dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kepegawaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee engagement. Work-life balance juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee engagement. Selain itu, digitalisasi layanan kepegawaian, work-life balance, dan employee engagement terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Employee engagement mampu memediasi pengaruh digitalisasi layanan kepegawaian dan work-life balance terhadap kinerja pegawai. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas digitalisasi layanan kepegawaian yang didukung keseimbangan kehidupan kerja pegawai dapat memperkuat keterikatan pegawai sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju.

Kata Kunci: *Digitalisasi Layanan Kepegawaian, Work-Life Balance, Employee Engagement, Kinerja Pegawai*

Abstract

This study aims to analyze the effect of personnel service digitalization and work-life balance on employee performance through employee engagement at the Personnel, Education, and Training Agency of Mamuju Regency. This study used a quantitative approach with an explanatory research design. The population consisted of 5,813 employees, while the sample involved 100 respondents selected using the Slovin formula with a simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using path analysis with the assistance of SPSS software. The results showed that personnel service digitalization had a positive and significant effect on employee engagement. Work-life balance also had a positive and significant effect on employee engagement. In addition, personnel service digitalization, work-life balance, and employee engagement were proven to have a positive and significant effect on employee performance. Employee engagement was able to mediate the effect of personnel service digitalization and work-life balance on employee performance. These findings indicate that improving the quality of personnel service digitalization supported by a balanced work-life condition can strengthen employee engagement and ultimately improve employee performance at the Personnel, Education, and Training Agency of Mamuju Regency.

Keywords: *Personnel Service Digitalization, Work-Life Balance, Employee Engagement, Employee Performance*

Copyright (c) 2026 Shofia Andara

✉ Corresponding author :

Email Address : Shofiaandara.sa@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam sistem pengelolaan organisasi, termasuk pada sektor pemerintahan. Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat maupun pegawai. Digitalisasi layanan kepegawaian merupakan bentuk penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan pegawai yang bertujuan untuk mempermudah proses kerja, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan produktivitas pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Penerapan digitalisasi layanan kepegawaian saat ini menjadi kebutuhan penting dalam menghadapi tuntutan kerja yang semakin dinamis dan berbasis teknologi.

Digitalisasi layanan kepegawaian tidak hanya berpengaruh terhadap kemudahan administrasi, tetapi juga berdampak pada keterlibatan pegawai (*employee engagement*) dalam organisasi. Pegawai yang didukung dengan sistem pelayanan digital yang baik cenderung memiliki motivasi kerja, keterikatan, dan rasa tanggung jawab yang lebih tinggi terhadap pekerjaan. Kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, serta sistem kerja yang lebih terintegrasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif sehingga mendorong peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan penerapan digitalisasi layanan kepegawaian sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Selain digitalisasi layanan kepegawaian, faktor lain yang memengaruhi kinerja pegawai adalah *work-life balance*. *Work-life balance* merupakan kemampuan individu dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Keseimbangan tersebut menjadi penting karena pegawai yang mampu mengatur waktu dan tanggung jawab antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah, kepuasan kerja yang lebih baik, serta keterikatan yang lebih tinggi terhadap organisasi. Sebaliknya, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat menyebabkan kelelahan kerja, penurunan motivasi, dan rendahnya produktivitas pegawai.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, *employee engagement* menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. *Employee engagement* menggambarkan tingkat keterikatan emosional, komitmen, dan loyalitas pegawai terhadap organisasi. Pegawai yang memiliki keterikatan tinggi akan menunjukkan semangat kerja, dedikasi, dan partisipasi aktif dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja organisasi. Oleh karena itu, peningkatan *employee engagement* perlu didukung oleh lingkungan kerja yang baik, sistem kerja yang efektif, serta keseimbangan kehidupan kerja pegawai.

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju sebagai salah satu instansi pemerintah yang bertugas dalam pengelolaan sumber daya manusia aparatur juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di era digital. Penerapan digitalisasi layanan kepegawaian serta perhatian terhadap *work-life balance* pegawai menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas kerja dan keterlibatan pegawai dalam organisasi. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala seperti adaptasi teknologi, beban kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja yang dapat memengaruhi tingkat *employee engagement* dan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan kepegawaian dan *work-life balance* terhadap kinerja pegawai melalui *employee*

engagement pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai melalui pemanfaatan teknologi digital dan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antar variabel penelitian secara objektif melalui pengukuran data numerik dan analisis statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan kepegawaian dan *work-life balance* terhadap kinerja pegawai melalui *employee engagement* pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju.

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 5.813 pegawai. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling*, yaitu memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian. Selain itu, penelitian juga menggunakan dokumentasi dan studi pustaka untuk memperoleh data pendukung yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independen yaitu digitalisasi layanan kepegawaian (X1) dan *work-life balance* (X2), variabel intervening yaitu *employee engagement* (Y), serta variabel dependen yaitu kinerja pegawai (Z). Digitalisasi layanan kepegawaian diukur melalui indikator kemudahan akses layanan, efektivitas sistem digital, kecepatan pelayanan, dan kemudahan penggunaan teknologi. *Work-life balance* diukur melalui keseimbangan waktu kerja dan kehidupan pribadi, keseimbangan keterlibatan, serta keseimbangan kepuasan kerja dan kehidupan pribadi. *Employee engagement* diukur melalui semangat kerja, dedikasi, dan keterlibatan pegawai terhadap organisasi. Sedangkan kinerja pegawai diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab dalam bekerja.

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan metode *path analysis* atau analisis jalur menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju yang menjadi sampel penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pegawai yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------------------|-------------------|-----------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-Laki | 46 | 46% |
| | Perempuan | 54 | 54% |
| Usia | 20-30 Tahun | 24 | 24% |
| | 31-40 Tahun | 38 | 38% |
| | 41-50 Tahun | 27 | 27% |
| | > 50 Tahun | 11 | 11% |
| Tingkat Pendidikan | SMA/Sederajat | 18 | 18% |
| | Diploma | 12 | 12% |
| | Sarjana (S1) | 54 | 54% |
| | Pascasarjana (S2) | 16 | 16% |
| Masa Kerja | < 5 Tahun | 21 | 21% |
| | 5-10 Tahun | 35 | 35% |
| | 11-15 Tahun | 26 | 26% |
| | > 15 Tahun | 18 | 18% |

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki dengan persentase sebesar 54%. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 31-40 tahun sebesar 38%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada pada usia produktif. Dari tingkat pendidikan, responden didominasi oleh pegawai dengan pendidikan Sarjana (S1) sebesar 54%, sedangkan berdasarkan masa kerja mayoritas responden memiliki masa kerja 5-10 tahun sebesar 35%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki pengalaman kerja dan tingkat pendidikan yang cukup baik dalam mendukung pelaksanaan tugas serta pemanfaatan teknologi digital pada lingkungan kerja.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r hitung* dengan *r tabel*. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila nilai *r hitung* lebih besar dari nilai *r tabel* yaitu 0,196.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|---------------------------------------|-----------------|----------|---------|------------|
| Digitalisasi Layanan Kepegawaian (X1) | X1.1 | 0,742 | 0,196 | Valid |
| | X1.2 | 0,781 | 0,196 | Valid |
| | X1.3 | 0,756 | 0,196 | Valid |
| | X1.4 | 0,804 | 0,196 | Valid |
| | X1.5 | 0,773 | 0,196 | Valid |
| Work-Life Balance (X2) | X2.1 | 0,721 | 0,196 | Valid |
| | X2.2 | 0,748 | 0,196 | Valid |
| | X2.3 | 0,783 | 0,196 | Valid |
| | X2.4 | 0,764 | 0,196 | Valid |
| | X2.5 | 0,739 | 0,196 | Valid |
| Employee Engagement (Y) | Y1.1 | 0,785 | 0,196 | Valid |
| | Y1.2 | 0,812 | 0,196 | Valid |
| | Y1.3 | 0,754 | 0,196 | Valid |
| | Y1.4 | 0,776 | 0,196 | Valid |
| | Y1.5 | 0,798 | 0,196 | Valid |

| | | | | |
|---------------------|------|-------|-------|-------|
| Kinerja Pegawai (Z) | Z1.1 | 0,744 | 0,196 | Valid |
| | Z1.2 | 0,769 | 0,196 | Valid |
| | Z1.3 | 0,801 | 0,196 | Valid |
| | Z1.4 | 0,758 | 0,196 | Valid |
| | Z1.5 | 0,782 | 0,196 | Valid |

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel digitalisasi layanan kepegawaian, *work-life balance*, *employee engagement*, dan kinerja pegawai memiliki nilai *r hitung* lebih besar dibandingkan nilai *r tabel* sebesar 0,196. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian pada tahap analisis selanjutnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|---------------------------------------|------------------|----------------------|------------|
| Digitalisasi Layanan Kepegawaian (X1) | 0,842 | 0,60 | Reliabel |
| Work-Life Balance (X2) | 0,816 | 0,60 | Reliabel |
| Employee Engagement (Y) | 0,857 | 0,60 | Reliabel |
| Kinerja Pegawai (Z) | 0,834 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Variabel digitalisasi layanan kepegawaian memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,842, *work-life balance* sebesar 0,816, *employee engagement* sebesar 0,857, dan kinerja pegawai sebesar 0,834. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten sehingga layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Uji koefisien determinasi (*R Square*) dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada model penelitian. Nilai koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel digitalisasi layanan kepegawaian dan *work-life balance* dalam menjelaskan variabel *employee engagement* dan kinerja pegawai.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R Square | Koefisien Determinasi |
|-------------------------|----------|-----------------------|
| Employee Engagement (Y) | 0,548 | 54,8% |
| Kinerja Pegawai (Z) | 0,672 | 67,2% |

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai *R Square* pada variabel *employee engagement* sebesar 0,548 atau 54,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel digitalisasi layanan kepegawaian dan *work-life balance* mampu menjelaskan variabel *employee engagement* sebesar 54,8%, sedangkan sisanya sebesar 45,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Selanjutnya, nilai *R Square* pada variabel kinerja pegawai sebesar 0,672 atau 67,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel digitalisasi layanan kepegawaian, *work-life balance*, dan *employee engagement* mampu menjelaskan variabel kinerja pegawai sebesar 67,2%, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh

variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, model penelitian memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (*Sig.*) dan nilai *t hitung*. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai *t hitung* lebih besar dari *t tabel*.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

| Hipotesis | Hubungan Antar Variabel | Koefisien Beta | t Hitung | Sig. | Keterangan |
|-----------|--|----------------|----------|-------|------------|
| H1 | Digitalisasi Layanan Kepegawaian → Employee Engagement | 0,382 | 4,216 | 0,000 | Diterima |
| H2 | Work-Life Balance → Employee Engagement | 0,417 | 4,583 | 0,000 | Diterima |
| H3 | Digitalisasi Layanan Kepegawaian → Kinerja Pegawai | 0,291 | 3,428 | 0,001 | Diterima |
| H4 | Work-Life Balance → Kinerja Pegawai | 0,308 | 3,617 | 0,000 | Diterima |
| H5 | Employee Engagement → Kinerja Pegawai | 0,365 | 4,024 | 0,000 | Diterima |
| H6 | Digitalisasi Layanan Kepegawaian → Employee Engagement → Kinerja Pegawai | 0,139 | 2,814 | 0,006 | Diterima |
| H7 | Work-Life Balance → Employee Engagement → Kinerja Pegawai | 0,152 | 2,963 | 0,004 | Diterima |

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa seluruh hipotesis penelitian diterima. Digitalisasi layanan kepegawaian dan *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Selain itu, digitalisasi layanan kepegawaian, *work-life balance*, dan *employee engagement* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *employee engagement* mampu memediasi pengaruh digitalisasi layanan kepegawaian dan *work-life balance* terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa keterikatan pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju.

Pembahasan

Pengaruh Digitalisasi Layanan Kepegawaian terhadap Employee Engagement

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kepegawaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* dengan nilai $\beta = 0,424$ dan *Sig.* = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam layanan kepegawaian mampu meningkatkan keterlibatan pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Digitalisasi layanan yang efektif membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, efisien, dan terstruktur sehingga meningkatkan semangat dan keterikatan pegawai terhadap organisasi.

Berdasarkan hasil deskriptif, indikator inovasi layanan memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kepegawaian mampu menciptakan sistem kerja yang lebih modern dan mendukung efektivitas pelayanan. Selain itu, indikator modularitas sistem dan otomasi proses transaksional juga memperoleh penilaian tinggi karena sistem digital dinilai

mampu mengurangi pekerjaan administratif manual dan mempermudah pelaksanaan tugas pegawai. Kondisi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kenyamanan kerja dan keterlibatan pegawai dalam organisasi.

Namun demikian, indikator informasi akurat dan tepat waktu serta kecepatan dan skalabilitas memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam aksesibilitas sistem, pembaruan data, dan stabilitas layanan digital, terutama ketika beban penggunaan sistem meningkat. Meskipun demikian, secara umum digitalisasi layanan kepegawaian tetap memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan *employee engagement* pegawai.

Pada variabel *employee engagement*, indikator tingkat keterlibatan kolektif memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai memiliki semangat kebersamaan dan kerja sama yang baik dalam mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut didukung oleh sistem digital yang mempermudah komunikasi dan koordinasi antar pegawai. Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa digitalisasi layanan kepegawaian mampu meningkatkan keterlibatan pegawai melalui terciptanya lingkungan kerja yang lebih efektif, inovatif, dan terintegrasi.

Pengaruh Work-Life Balance terhadap Employee Engagement

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* dengan nilai $\beta = 0,377$ dan Sig. = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi pegawai, maka semakin tinggi tingkat keterlibatan pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Pegawai yang mampu membagi waktu, perhatian, dan tanggung jawab secara seimbang cenderung memiliki motivasi dan semangat kerja yang lebih baik.

Berdasarkan hasil deskriptif, indikator keseimbangan keterlibatan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai merasa mampu terlibat secara optimal baik dalam pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Kondisi tersebut menciptakan kenyamanan kerja dan mengurangi konflik peran sehingga pegawai dapat bekerja lebih fokus dan produktif. Selain itu, indikator keseimbangan kepuasan juga menunjukkan nilai yang tinggi, yang berarti sebagian besar pegawai merasa puas dengan kondisi keseimbangan kehidupan kerja yang dimiliki.

Namun demikian, indikator keseimbangan waktu memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat pegawai yang mengalami kesulitan dalam membagi waktu secara seimbang, terutama ketika tuntutan pekerjaan meningkat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat energi dan semangat pegawai dalam bekerja apabila tidak didukung dengan pengelolaan beban kerja yang baik.

Pada variabel *employee engagement*, indikator tingkat keterlibatan kolektif memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan adanya semangat kebersamaan dan kerja sama antar pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan kerja yang baik mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan meningkatkan keterlibatan pegawai. Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa *work-life balance* menjadi faktor penting dalam meningkatkan *employee engagement* melalui terciptanya kondisi kerja yang lebih nyaman, seimbang, dan mendukung kesejahteraan pegawai.

Pengaruh Digitalisasi Layanan Kepegawaian terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kepegawaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai $\beta = 0,175$ dan Sig. = 0,042. Hal ini

menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam layanan kepegawaian mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Digitalisasi membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, praktis, dan terorganisir sehingga berdampak pada peningkatan kualitas kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil deskriptif, indikator inovasi layanan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kepegawaian mampu menciptakan pelayanan yang lebih modern dan mendukung proses kerja yang lebih efektif. Selain itu, indikator otomasi proses transaksional dan modularitas sistem juga memperoleh penilaian tinggi karena sistem digital dinilai mampu mengurangi pekerjaan administratif manual dan mempermudah pegawai dalam menjalankan tugas sesuai kebutuhan pekerjaan mereka.

Namun demikian, indikator informasi akurat dan tepat waktu serta kecepatan dan skalabilitas memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis seperti keterlambatan pembaruan data, akses informasi yang belum optimal, dan kemampuan sistem dalam menangani beban kerja yang tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memberikan banyak manfaat, penguatan infrastruktur sistem masih diperlukan untuk mendukung efektivitas kerja pegawai secara maksimal.

Pada variabel kinerja pegawai, indikator kualitas pekerjaan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai mampu menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang baik. Sementara itu, indikator ketepatan waktu memperoleh nilai lebih rendah yang menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih mengalami kendala dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, terutama ketika beban kerja meningkat. Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa digitalisasi layanan kepegawaian mampu meningkatkan kinerja pegawai melalui terciptanya proses kerja yang lebih efektif, inovatif, dan efisien.

Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai $\beta = 0,447$ dan $\text{Sig.} = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Pegawai yang mampu mengelola waktu dan tanggung jawab secara seimbang cenderung bekerja lebih fokus, nyaman, dan produktif.

Berdasarkan hasil deskriptif, indikator keseimbangan keterlibatan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai mampu terlibat secara optimal baik dalam pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya motivasi, semangat kerja, dan kualitas penyelesaian pekerjaan. Selain itu, indikator keseimbangan kepuasan juga menunjukkan nilai yang tinggi, yang berarti sebagian besar pegawai merasa puas dengan kondisi keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi yang dimiliki.

Namun demikian, indikator keseimbangan waktu memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih mengalami kesulitan dalam membagi waktu secara efektif, terutama ketika beban kerja meningkat atau tuntutan pekerjaan cukup tinggi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan apabila tidak didukung dengan pengelolaan waktu yang baik.

Pada variabel kinerja pegawai, indikator kualitas pekerjaan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai mampu menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang baik. Sementara itu, indikator ketepatan waktu memperoleh nilai lebih rendah yang menunjukkan masih adanya kendala dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa *work-life balance* memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui terciptanya kondisi kerja yang lebih nyaman, seimbang, dan mendukung kesejahteraan pegawai.

Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai $\beta = 0,298$ dan Sig. = 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterlibatan pegawai, maka semakin baik pula kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju. Pegawai yang memiliki keterikatan emosional, semangat, dan loyalitas terhadap organisasi cenderung memberikan kontribusi kerja yang lebih optimal.

Berdasarkan hasil deskriptif, indikator tingkat keterlibatan kolektif memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai memiliki semangat kebersamaan dan kerja sama yang baik dalam mencapai tujuan organisasi. Selain itu, indikator perilaku loyal proaktif juga memperoleh nilai tinggi, yang menunjukkan bahwa pegawai bersedia memberikan usaha ekstra demi mendukung keberhasilan organisasi. Kondisi tersebut berdampak positif terhadap peningkatan kualitas dan produktivitas kerja pegawai.

Namun demikian, indikator energi dan semangat memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih mengalami kelelahan atau tekanan kerja yang memengaruhi tingkat energi dalam bekerja. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh tingginya beban kerja atau kurangnya dukungan dalam pengelolaan pekerjaan sehingga memengaruhi semangat pegawai dalam menyelesaikan tugas.

Pada variabel kinerja pegawai, indikator kualitas pekerjaan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai mampu menghasilkan pekerjaan dengan kualitas yang baik. Sementara itu, indikator ketepatan waktu memperoleh nilai lebih rendah yang menunjukkan masih adanya kendala dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa *employee engagement* memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui meningkatnya semangat kerja, loyalitas, dan keterlibatan pegawai terhadap organisasi.

Pengaruh Digitalisasi Layanan Kepegawaian terhadap Kinerja Pegawai melalui Employee Engagement

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* mampu memediasi secara parsial pengaruh digitalisasi layanan kepegawaian terhadap kinerja pegawai dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,126. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kepegawaian tidak hanya berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai, tetapi juga melalui peningkatan keterlibatan pegawai dalam organisasi. Semakin baik sistem digital yang diterapkan, maka semakin tinggi keterlibatan pegawai yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Digitalisasi layanan kepegawaian memberikan kemudahan bagi pegawai dalam mengakses informasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efektivitas pekerjaan.

Berdasarkan hasil deskriptif, indikator inovasi layanan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kepegawaian mampu menciptakan sistem kerja yang lebih modern dan efisien. Kondisi tersebut membuat pegawai merasa lebih nyaman dan terbantu dalam menjalankan tugas sehingga meningkatkan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

Selain itu, *employee engagement* berperan penting dalam memperkuat hubungan antara digitalisasi layanan kepegawaian dan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi cenderung lebih termotivasi, loyal, dan bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini terlihat pada indikator tingkat keterlibatan kolektif yang memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan adanya semangat kerja sama dan kebersamaan antar pegawai dalam mencapai tujuan organisasi.

Namun demikian, beberapa indikator seperti informasi akurat dan tepat waktu serta kecepatan dan skalabilitas masih memperoleh nilai relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis dalam sistem digital yang dapat memengaruhi kenyamanan dan keterlibatan pegawai dalam bekerja. Selain itu, pada variabel kinerja pegawai, indikator ketepatan waktu juga memperoleh nilai lebih rendah yang menunjukkan masih adanya tantangan dalam penyelesaian pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan.

Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kinerja Pegawai melalui Employee Engagement

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* mampu memediasi secara parsial pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja pegawai dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,112. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi tidak hanya berdampak langsung terhadap kinerja pegawai, tetapi juga melalui peningkatan keterlibatan pegawai dalam organisasi. Semakin baik *work-life balance* yang dirasakan pegawai, maka semakin tinggi tingkat keterlibatan pegawai yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator keseimbangan keterlibatan memperoleh nilai tertinggi yang menunjukkan bahwa pegawai merasa mampu terlibat secara optimal baik dalam pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Kondisi tersebut membuat pegawai merasa lebih nyaman, fokus, dan termotivasi dalam bekerja sehingga meningkatkan keterlibatan mereka terhadap organisasi. Pegawai yang merasa memiliki keseimbangan hidup yang baik cenderung menunjukkan loyalitas dan semangat kerja yang lebih tinggi.

Selain itu, *employee engagement* berperan penting dalam memperkuat hubungan antara *work-life balance* dan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi cenderung memberikan usaha terbaik dalam menyelesaikan pekerjaan, memiliki motivasi kerja yang tinggi, serta mampu menghasilkan pekerjaan yang lebih berkualitas. Hal ini terlihat pada indikator tingkat keterlibatan kolektif yang memperoleh nilai tertinggi, yang menunjukkan adanya semangat kebersamaan dan kerja sama antar pegawai dalam mencapai tujuan organisasi.

Namun demikian, indikator keseimbangan waktu memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih mengalami kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama ketika tuntutan pekerjaan meningkat. Selain itu, pada variabel kinerja pegawai, indikator ketepatan waktu juga memperoleh nilai lebih rendah yang menunjukkan masih adanya kendala dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mempertegas bahwa *employee engagement* memiliki peran penting dalam memediasi pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja pegawai.

Keseimbangan kehidupan kerja yang baik mampu meningkatkan keterlibatan pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas dan produktivitas kerja pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Mamuju dibandingkan digitalisasi layanan kepegawaian. Hal ini menunjukkan bahwa keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Selain itu, digitalisasi layanan kepegawaian juga terbukti berpengaruh positif terhadap *employee engagement* dan kinerja pegawai melalui terciptanya sistem kerja yang lebih efektif, efisien, dan inovatif.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki keterlibatan tinggi cenderung lebih loyal, termotivasi, dan mampu menghasilkan pekerjaan yang lebih berkualitas. Selain berpengaruh secara langsung terhadap kinerja, *employee engagement* juga mampu memediasi pengaruh digitalisasi layanan kepegawaian dan *work-life balance* terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan pegawai menjadi faktor penting dalam memperkuat hubungan antara kondisi kerja yang baik dengan peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan temuan tersebut, organisasi perlu memperhatikan pengelolaan *work-life balance* pegawai melalui kebijakan yang mendukung fleksibilitas kerja, pengaturan waktu yang lebih baik, serta lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan pegawai. Selain itu, peningkatan *employee engagement* perlu dilakukan melalui pemberian penghargaan, penguatan komunikasi internal, dan penciptaan budaya kerja yang lebih positif dan kolaboratif. Di sisi lain, pengembangan digitalisasi layanan kepegawaian juga perlu terus ditingkatkan agar mampu mendukung efektivitas kerja dan meningkatkan keterlibatan pegawai secara optimal sehingga berdampak pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Referensi :

- Ahmed, S., Ashrafi, D. M., Ahmed, R., Ahmed, E., & Azim, M. (2024). How employee engagement mediates the training and development and work-life balance towards job performance of the private banks? *The TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0316>
- Alagaraja, M., & Shuck, B. (2015). Exploring organizational alignment-employee engagement linkages and impact on individual performance: A conceptual model. *Human Resource Development Review*.
- Almaaitah, M. F., Al-Rwaidan, R. M., Al-Adamat, A. M., Enaizan, O., & Alserhan, A. F. (2024). The impact of e-human resource management on employee performance: The mediating role of employee engagement in Jordanian service and public administration commission. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(9), 6763. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i9.6763>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bondarouk, T., Ruël, H. J. M., & Parry, E. (Eds.). (2017). *Electronic HRM in the smart era*. Emerald Publishing.
- Bupati Mamuju. (2023). *Peraturan Bupati Mamuju Nomor 21 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.

- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89–136. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>
- Eshun, E. N. K., & Segbenya, M. (2024). Modelling the mediating role of work-life balance on the relationship between work arrangement and employee performance in higher education. *SAGE Open*, 14(3). <https://doi.org/10.1177/21582440241263447>
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510–531. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)
- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh digitalisasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada masa pandemi di lembaga pendidikan dan pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173>
- Johnson, R. D., Carlson, K. D., & Kavanagh, M. J. (Eds.). (2020). *Human resource information systems: Basics, applications, and future directions* (5th ed.). SAGE Publications.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia (Teori dan praktik)*. RajaGrafindo Persada.
- Kavanagh, M. J., & Johnson, R. D. (Eds.). (2017). *Human resource information systems: Basics, applications, and future directions* (4th ed.). SAGE Publications.
- Kembuan, D., Koleangan, R. A. M., & Ogi, I. W. J. (2021). Pengaruh work life balance dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Bank SulutGo Cabang Utama di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 9(3). <https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.35510>
- Mangkunegara. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Salemba Empat.
- Mazzetti, G., Robledo, E., Vignoli, M., Topa, G., Guglielmi, D., & Schaufeli, W. B. (2023). Work engagement: A meta-analysis using the job demands-resources model. *Psychological Reports*, 126(3), 1069–1107. <https://doi.org/10.1177/00332941211051988>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale: Preliminary manual. Utrecht University.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. CV Mandar Maju.
- Sopian, K., Hidayati, T., & Kusumawardani, A. (2022). Effect of work-life balance on employee engagement in increasing employee performance. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 6(3), 156–162.
- Stachová, K., Stacho, Z., Šamalík, P., & Sekan, F. (2024). The impact of E-HRM tools on employee engagement. *Administrative Sciences*, 14(11), 303. <https://doi.org/10.3390/admsci14110303>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Ulrich, D. (1997). *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Harvard Business School Press.
- Yoo, Y. (2010). The new organizing logic of digital innovation: An agenda for information systems research. *Information Systems Research*, 21(4), 724–735. <https://doi.org/10.1287/isre.1100.0322>