

Model Digitalisasi Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Menggunakan Pendekatan Strategis yang Berorientasi pada Pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung

Sari Kartini^{a*}, Umi Narimawati^b

^aInternational Women University, ^bUniversitas Komputer Indonesia
email: anisatriana124@gmail.com*

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 8 Agustus 2025

Revised : 9 September 2025

Accepted : 14 September 2025

Keywords: EHRM, Service Performance

Kata Kunci: Elektronik Human Resources Management, Kinerja Pelayanan

DOI: 10.62335

ABSTRACT

The research aims at understanding the role of EHRM as an effort to improve the service performance of the Tirtawening regional public company. In this research, the author applies research with a qualitative approach, and a case study method with interview techniques and the use of secondary data. The data were analyzed using descriptive and analytical techniques and SWOT. The findings of the research are as follows: 1) The EHRM model used contains elements of HR policies and strategies, environmental factors, and E HRM outputs, 2) HR skill barriers that need to be adjusted to the implementation of EHRM, adjustments to supporting infrastructure and implementation of eHRM in implementing it into customer service, 3) EHRM has implications for improving the performance of excellent service to customers.

ABSTRAK

Riset mempunyai tujuan untuk memahami peranan EHRM sebagai upaya peningkatan kinerja layanan perusahaan umum daerah Tirtawening. Dalam riset ini, penulis mengetrapkan riset dengan pendekatan kualitatif, dan metode studi kasus dengan teknik wawancara dan penggunaan data sekunder. Data dianalisis menggunakan teknik deskriptif dan analisis serta SWOT. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Model EHRM yang digunakan mengandung elemen-elemen kebijakan dan strategi SDM, Faktor lingkungan, dan Keluaran E HRM, 2) Hambatan ketrampilan SDM yang perlu disesuaikan dengan implementasi EHRM, penyesuaian infrastruktur pendukung dan pelaksanaan eHRM dalam mengimplementasikan kedalam layanan pelanggan, 3) EHRM

berimplikasi pada peningkatan kinerja layanan prima kepada pelanggan.

LATAR BELAKANG

Secara umum perusahaan merupakan istilah ekonomi yang digunakan di Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan perundang-undangan selain KUHD. Sekalipun demikian pengertian perusahaan secara legal tidak tertera di KUHD. Adapun pengertian yang baku tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1982. Sebuah perusahaan memiliki maksud dan tujuan yang jelas. Maksud didirikannya sebagaimana Perumda Tirtawening di Kota Bandung seperti tertera pada Perda Kota Bandung Nomor 6 Tahun 2020 mengenai Perumda Tirtawening Kota Bandung, Pasal 5 dan Pasal 6 dengan tujuan untuk melayani penyediaan air minum, pengelolaan air limbah dan bidang usaha lainnya untuk masyarakat dengan didasarkan Tata Kelola Perusahaan yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya Perumda Tirtawening di Kota Bandung dapat berguna untuk bertujuan mengembangkan ekonomi di Daerah dan membawa kegunaan bagi masyarakat dalam bentuk penyediaan air minum, pengelolaan air limbah dan bidang usaha lainnya yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Supaya tujuan perusahaan dapat terrealisasi maka kinerja pegawai harus maksimal.

SDM mempunyai peranan krusial, dengan demikian keberhasilannya dalam meraih tujuan bergantung kepada kemampuan SDM yang bersangkutan dalam organisasi perusahaan dimana para pegawai bekerja dalam menjalankan pekerjaan sebagai tanggung jawab mereka. Itulah sebabnya persoalan-persoalan yang berkaitan dengan SDM tersebut sebaiknya diperhatikan dengan seksama. Pihak perusahaan harus memberikan atensi yang serius mengenai pola kerja karyawan sehingga mereka memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan kemudian berdampak pada implementasi prestasi kerja yang maksimal sehingga tujuan utama perusahaan dapat diraih secara efektif dan efisien.

Perusahaan Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah mempunyai peranan dalam mencapai kesejahteraan daerah dengan memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah dalam bentuk dividen atau pajak. Tantangan peningkatan pendapatan asli daerah salah satunya dapat diatasi dengan meningkatkan peran atau kontribusi dunia usaha daerah. Badan Usaha Milik Daerah didirikan bertujuan untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2020 Kota Bandung Mengenai Perumda Tirtawening Kota Bandung, Pasal 6 menyatakan bahwa Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung adalah badan usaha milik Pemerintah Daerah Kota Bandung yang didirikan dengan tujuan memberikan manfaat bagi perkembangan Kota Bandung. Perekonomian daerah kota, memberikan manfaat umum berupa penyediaan air minum dan pengelolaan air limbah, yang berarti Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung sebagai badan usaha daerah mempunyai 2 (dua) fungsi, yaitu fungsi melayani masyarakat. Masyarakat dan fungsi meningkatkan pendapatan daerah. Keberadaan Perumda Tirtawening Kota Bandung sebagai badan usaha daerah dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang berkembangnya kelangsungan usaha dan pembangunan

perekonomian daerah, mempercepat pembangunan daerah, karena air minum yang dihasilkan oleh Perusahaan Daerah Tirtawening Kota Bandung dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung merupakan suatu usaha barang penting yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Terkait dengan hal tersebut, maka diperlukan digitalisasi manajemen sumber daya manusia di lingkungan Perumda Tirtawening. Hal ini sesuai dengan pendapat Musa Nyati & Ray Kekwaletswe (2024) yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen sumber daya elektronik dengan kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dirumuskan masalah riset sebagai berikut: 1) Seperti apakah model Sumber Daya Manusia Elektronik yang efektif untuk Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung? 2) Apa saja yang menjadi hambatan dalam penerapan digitalisasi kinerja sumber daya manusia terhadap program strategis dikaitkan dengan sistem atau model yang ada pada Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung? 3) Bagaimanakah implikasi penerapan digitalisasi kinerja sumber daya manusia terhadap program strategis dikaitkan dengan sistem atau model yang ada pada Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung?

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Sumber daya manusia elektronik (e-HR) adalah bagian dari manajemen sumber daya manusia elektronik (e-HRM). E-HRM adalah departemen organisasi; sedangkan e-human resources merupakan fungsi SDM yang terkait dengan pengelolaan dan pengaturan penggunaan informasi dan proses elektronik dalam suatu organisasi (Srivastava, N & Kumar, H., 2021). Selanjutnya, apa sebenarnya yang dimaksud dengan e-HRM? E-HRM, yang merupakan singkatan dari manajemen sumber daya manusia elektronik atau manajemen sumber daya elektronik, adalah suatu sistem yang digunakan untuk merencanakan, melaksanakan dan menerapkan informasi ke jaringan dan mendukung setidaknya dua orang (karyawan) dalam menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia. (SDM) bersama-sama. Penggunaan sistem e-HRM pada dasarnya adalah sarana penerapan strategi, kebijakan, dan praktik sumber daya manusia atau SDM. Sistem e-HRM mendukung fungsi SDM untuk memenuhi kebutuhan SDM organisasi melalui saluran berbasis teknologi web (Ruel dkk. 2014). Definisi lain menyatakan bahwa E-HRM adalah sarana penerapan strategi, kebijakan, dan praktik SDM dalam suatu organisasi melalui dukungan sadar dan terfokus dan/atau pemanfaatan penuh saluran berbasis SDM. Teknologi web" atau yang lebih baru dan lebih luas lagi, sebagai "perencanaan, implementasi dan penerapan sistem informasi untuk jaringan dan aktor pendukung dalam implementasi aktivitas SDM umum. E-HRM juga didefinisikan sebagai istilah umum untuk semua mekanisme integrasi dan konten antara SDM dan TI yang bertujuan untuk menciptakan nilai di dalam dan di seluruh organisasi bagi karyawan dan manajemen yang menjadi sasaran (Bondarouk & Ruël, 2019).

Secara umum, ada tiga jenis e-HRM, yaitu: 1) E-HRM Operasional: terkait dengan fungsi operasional HR seperti penggajian, data pribadi karyawan, dan lain lain. 2) E-HRM Relasional: terkait dengan dukungan proses bisnis, misalnya pelatihan, rekrutmen, seleksi, dan lain lain. 3) E-HRM Transformasional: menyangkut strategi dan aktivitas SDM seperti manajemen pengetahuan dan

arahan strategis. Kesimpulannya adalah e-HRM merupakan alat berbasis web untuk mengotomatisasi dan mendukung proses bisnis HR. Penerapan e-HRM adalah kesempatan untuk mendelegasikan entri data kepada karyawan, e-HRM memfasilitasi penggunaan pasar SDM dan menawarkan lebih banyak layanan mandiri kepada karyawan. Dengan demikian, e-HRM atau Manajemen Sumber Daya Manusia Elektronik adalah solusi perusahaan dan canggih yang memberikan dukungan online lengkap dalam mengelola semua proses, aktivitas, data, dan informasi yang diperlukan untuk manajemen sumber daya manusia dalam bisnis modern. e-HRM dengan demikian merupakan alat yang efektif, andal, mudah digunakan, dapat diakses oleh sekelompok besar pengguna yang berbeda. Lebih lanjut dapat dikatakan bahwa e-HRM adalah sarana penerapan strategi, kebijakan, dan praktik SDM dalam organisasi melalui dukungan sadar dan terfokus dan/atau pemanfaatan penuh saluran berbasis SDM.

Adapun tujuan menggunakan sebagai penawaran potensial untuk memperbaiki layanan ke pihak klien, yaitu departemen SDM, baik itu pegawai atau manajemen, memperbaiki efisiensi dan efektivitas biaya di bagian SDM, dan memungkinkan SDM menjadi mitra strategis dalam mencapai tujuan – tujuan organisasi yang sudah dirumuskan. Secara tradisional tujuan-tujuan SDM dipecah-pecah menjadi tiga kategori, yaitu: menjaga efektivitas biaya, meningkatkan jasa layanan untuk pelanggan internal dan menjalankan taktik bisnis. Sedang untuk e-HRM ditambahkan tujuan ke empat yaitu perbaikan orientasi global SDM. Fungsi – fungsi SDM yang dapat dibantu oleh e-HRM ialah membantu tujuan-tujuan transaksional dan transformasional. Tujuan transaksional mengurangi biaya dan tujuan transformasional membantu alokasi perbaikan waktu untuk para profesional SDM sehingga mereka dapat menyelesaikan masalah-masalah yang terkait dengan isu strategis. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi realisasi tujuan e-HRM diantaranya ialah keterampilan SDM, pelatihan penggunaan e-HRM, keterlibatan dalam menggunakan e-HRM, desain sistem e-HRM, dan pengetahuan individu-individu dengan teknologi serta bagaimana mereka akrab dengan teknologi tersebut. Digitalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia dapat digunakan sebagai sarana meningkatkan kinerja pegawai (Sumaryono, 2023).

Pelayanan didefinisikan sebagai pemberian tenaga kerja berupa barang atau jasa kepada pihak lain dengan cara mengelola, membantu dan menyediakan (Haryanto & Helena Ras Ulina Sembiring, 2021). Definisi lain mengatakan pelayanan adalah sesuatu yang dirasakan secara langsung dengan melibatkan peran manusia sebagai alat pelayanan. Didefinisikan secara luas, pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemberi layanan untuk memberikan barang/jasa atau administrasi kepada penerima layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Dengan melibatkan peran manusia, kami berharap layanan dapat berfungsi dengan baik (Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2015).

Agar supaya tercapai pelayanan yang baik, ada beberapa standar pelayanan yang dapat dijadikan tolak ukur oleh penyedia jasa. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan meliputi: 1) Dasar Hukum yang mencakup penyelenggaraan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah yang berwenang sebagai penyelenggara pelayanan harus mempunyai landasan hukum yang jelas bahwa pelayanan tersebut sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 2) Sistem, mekanisme dan prosedur yang terkait dengan

penyedia layanan yang harus memiliki sistem dan prosedur layanan yang jelas serta mekanisme pemberian layanan yang mudah dipahami oleh penerima layanan. 3) Waktu penyelesaian yang menyatakan bahwa penyedia layanan harus dapat menentukan waktu penyelesaian aktivitas layanan yang efektif dalam jangka waktu singkat. 4) Biaya atau Tarif yang ditetapkan oleh penyedia layanan yang harus sesuai dengan standar biaya yang mampu ditanggung oleh penerima layanan dengan biaya rendah. 5) Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan pengaturan yang telah ditetapkan berupa pelayanan publik dan pelayanan administrasi. 6) Sarana dan Prasarana yang disediakan harus memadai untuk kenyamanan penerima layanan. 7) Kompetensi Pelaksana yang menyatakan bahwa petugas pelayanan harus mempunyai keahlian, kreativitas, kemampuan, sikap dan perilaku yang baik dalam melaksanakan pelayanan publik. 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan untuk menanggapi seluruh aspirasi penerima layanan baik berupa kritik, saran, maupun pengaduan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. 9) Jumlah Pelaksana yang terkait dengan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan yang harus memadai agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

METODE PENELITIAN

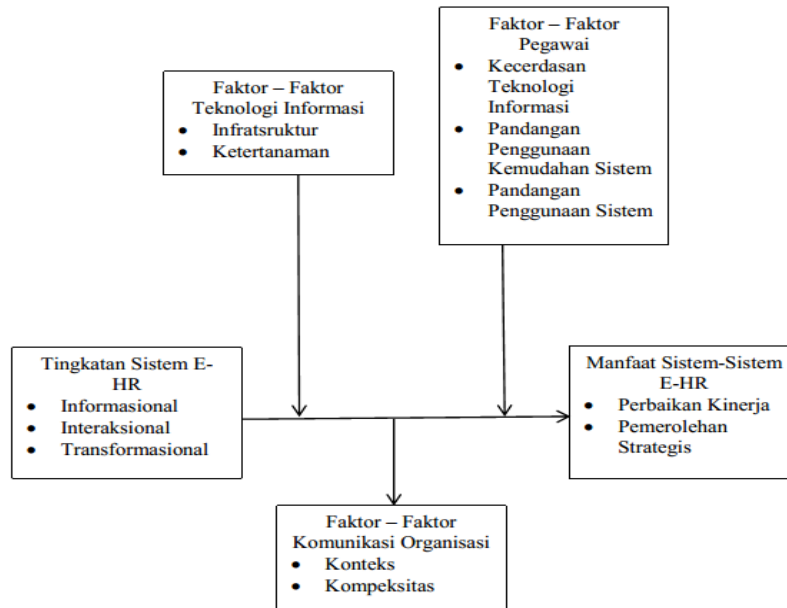
Dalam riset ini, penulis menggunakan riset pendekatan kualitatif. Riset kualitatif didefinisikan sebagai “Metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dikaitkan oleh sejumlah individu atau kelompok orang terhadap masalah sosial atau kemanusiaan” (Creswell, 2013 dalam Sarwono, Jonathan, 2018). Definisi lain menjelaskan riset kualitatif riset sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia (Catherine Marshal, 1995 dalam Sarwono, Jonathan, 2018).

Selanjutnya, melalui riset kualitatif ini, maka peneliti memperoleh data dan informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung mengenai model penerapan digitalisasi kinerja sumber daya manusia (Electronic Human Resources Management) untuk program-program strategis yang dikaitkan dengan sistem atau model yang ada di lingkungan Perusahaan Umum Daerah Tirtawening, Kota Bandung dari sumber dan informasi terpercaya dapat ditelusuri secara sistematis.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Adapun model Manajemen Sumber Daya Manusia Elektronik (*Electronic Human Resource Management / EHRM*) yang diusulkan ialah sebagaimana tertera pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Model E-HRM

Penjelasan dari model yang diusulkan tersebut sebagai berikut: 1) Faktor – faktor teknologi informasi terdiri atas: infrastruktur dan ketertanaman. 2) Faktor – faktor pegawai terdiri atas: a) kecerdasan teknologi informasi, b) pandangan penggunaan kemudahan sistem, dan c) pandangan kemudahan sistem. 3) Tingkatan sistem e-HRM terdiri atas: informasional, interaksional dan transformasional. 4) Manfaat-manfaat sistem e-HRM terdiri atas perbaikan kinerja dan pemerolehan strategis. 5) Faktor-faktor komunikasi organisasi terdiri atas: konteks dan kompleksitas.

Hasil analisis SWOT menunjukkan hal-hal sebagai berikut: Adapun kekuatan Perusahaan Tirtawening sebagai berikut: 1) Keberadaannya sebagai satu-satunya Perumda yang memberikan layanan air bersih di Kota Bandung dengan demikian tidak terdapat persaingan yang berarti. 2) Struktur organisasi yang sistematis, solid, terperinci, dan jelas serta gaya kepemimpinan yang terbuka sehingga komunikasi antar departemen berjalan dengan lancar. Pimpinan memberikan motivasi yang maksimal terhadap seluruh anggota organisasi perusahaan. Disamping itu, pimpinan juga dapat memberikan insiprasi kepada bawahan. 3) Perusahaan Tirta wening mempunyai SDM yang memadai secara kuantitas dan terpercaya secara kualitas serta pengelolaan SDM yang akurat, efektif, efisien dan terupdate. Disamping itu adanya SDM yang solid dalam bekerja sama sehingga menunjang pencapaian tujuan organisasi. Perencanaan SDM kedepan juga sudah terencana dengan rapi. 4) Perumda ini juga mempunyai infrastruktur yang memadai dan disertai kemampuan dalam pengelolaan air bersih dengan menggunakan teknologi moderen. 5) Proses bisnis yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan ke publik. 6) Adanya mekanisme komunikasi antar departemen dan pegawai yang efektif dan efisien. 7) Adanya standarisasi dalam proses bisnis yang berdampak pada keseragaman keputusan, penghematan biaya operasional, dan percepatan proses bisnis.

Sedang kelemahan ialah tidak ada kompetitor di bidang layanan sejenis. Hal ini dapat menyebabkan

pihak perusahaan dapat mendikte konsumen karena perusahaan memandang konsumen memerlukan layanan mereka. Adapun peluang yang dapat diperoleh: Perusahaan menguasai segmen pasar penyediaan air bersih dengan demikian konsumen akan tergantung pada pihak perusahaan. Dengan demikian hubungan relasional antara perusahaan dan konsumen menjadi suatu ketergantungan yang tidak dapat dihentikan. Hal ini dapat menjadi pendorong bagi perusahaan untuk tetap berdiri dan memberikan pelayanan dalam jangka panjang (*sustainability growth*). Sementara tantangan yang ada diantaranya: 1) Kemampuan dalam mengadopsi teknologi dan strategi yang terkait dengan penggunaan manajemen sumber daya elektronik. 2) Rekrutmen pegawai yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan serta kualifikasi yang diperlukan terkait dengan deskripsi pekerjaan di perusahaan. 3) Pengelolaan dan perencanaan pegawai yang ada di dalam Perusahaan karena pihak manajemen SDM mempunyai tanggung jawab untuk mempertahankan pegawai yang memiliki kemampuan khusus yang tinggi agar tidak pindah ke perusahaan lain. 4) Manajemen SDM mempunyai tugas untuk mengembangkan kemampuan pegawai supaya pegawai semakin berkualitas dan trampil dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pembahasan

Dalam riset ini penulis menemukan hal-hal sebagai berikut:

Pertama, Model E-HRM yang digunakan mengandung elemen-elemen kebijakan dan strategi SDM, Faktor lingkungan, dan Keluaran E HRM. Sejalan dengan pandangan Sharma dan Kohli (2023), transformasi digital menuntut agar kebijakan dan strategi SDM disusun secara strategis untuk mendukung terciptanya budaya organisasi pembelajar. Hal ini diperlukan agar organisasi mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan memenuhi standar kualitas layanan berkelanjutan. Ria Sakinah dan Kuswinarno (2024) menegaskan bahwa keberhasilan E-HRM membutuhkan kebijakan SDM yang mampu menjawab tantangan etika, privasi data, serta mendukung pengembangan teknologi yang inklusif. Mereka juga menyebut pentingnya pengaturan kebijakan agar integrasi teknologi seperti kecerdasan buatan dapat meningkatkan kinerja SDM tanpa mengorbankan nilai-nilai etika. Harratullisan (2024) menjelaskan bahwa integrasi sistem informasi manajemen SDM berbasis web sangat penting dalam mendukung kebijakan SDM dan strategi perusahaan. Selain itu, sistem tersebut terbukti mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan memperkuat keluaran E-HRM seperti produktivitas dan efektivitas organisasi. Naqvi (2024) melalui studi Digital India menggarisbawahi perlunya kebijakan lintas sektor yang terpadu agar program digitalisasi berhasil, yang relevan untuk menjadi acuan dalam mengembangkan model E-HRM di sektor publik maupun swasta.

Kedua, Hambatan keterampilan SDM yang perlu disesuaikan dengan implementasi EHRM, penyesuaian infrastruktur pendukung dan pelaksanaan eHRM dalam mengimplementasikan kedalam layanan pelanggan. Sejalan dengan pandangan Ria Sakinah dan Kuswinarno (2024), hambatan utama dalam implementasi E-HRM adalah adanya kesenjangan keterampilan teknologi pada sebagian SDM, sehingga diperlukan program pelatihan yang intensif. Mereka juga menyoroti bahwa adaptasi teknologi baru seringkali menimbulkan kekhawatiran di kalangan karyawan terkait

perubahan peran dan tanggung jawab mereka. Ekosiswanto et al. (2024) menyebut bahwa penerapan teknologi dalam manajemen SDM menghadapi tantangan berupa kurangnya keterampilan yang relevan serta ancaman terhadap privasi dan keamanan data. Selain itu, mereka menekankan perlunya infrastruktur teknologi yang kuat agar implementasi sistem berjalan efektif dan efisien. Naqvi (2024) menunjukkan bahwa dalam konteks digitalisasi pemerintahan, hambatan infrastruktur dan budaya digital menjadi faktor penghambat utama yang selaras dengan hambatan pada E-HRM. Harmayani et al. (2024) dalam studi pada LPSE Kabupaten Tolitoli mengungkapkan bahwa kekurangan tenaga teknis serta masalah infrastruktur seperti gangguan server dan internet menjadi kendala utama dalam implementasi sistem elektronik. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas teknis SDM dan kesiapan infrastruktur untuk mendukung suksesnya E-HRM.

Ketiga, EHRM berimplikasi pada peningkatan kinerja layanan prima kepada pelanggan. Sejalan dengan pandangan Sharma dan Kohli (2023), digitalisasi dalam manajemen SDM berkontribusi besar dalam peningkatan kualitas layanan melalui otomatisasi, pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan, dan pengembangan inovasi layanan yang berkelanjutan. Mereka juga menekankan bahwa pemanfaatan teknologi mendukung tercapainya layanan yang responsif dan sesuai dengan tuntutan pelanggan. Ekosiswanto dkk. (2024) menyebut bahwa teknologi mempermudah pengembangan karyawan melalui e-learning dan sistem HRIS, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Mereka juga menunjukkan bahwa teknologi mendukung komunikasi kolaboratif yang mempercepat pertukaran informasi dan meningkatkan kreativitas tim dalam melayani pelanggan. Harratullisan (2024) menjelaskan bahwa sistem informasi SDM berbasis web mempercepat proses administrasi, meminimalisir kesalahan, dan memperkuat kualitas layanan kepada pelanggan. Amiruddin dkk. (2024) menemukan bahwa digitalisasi, seperti pada sistem absensi digital, membantu meningkatkan disiplin kerja serta akurasi data kehadiran, yang berdampak positif terhadap kinerja layanan di lembaga pendidikan. Selanjutnya hasil penelitian lain juga mendukung temuan ini bahwa digitalisasi SDM memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja organisasi (Feb Amni H, dkk., 2024). Terkait dengan proses digitalisasi, penelitian juga membuktikan bahwa digitalisasi pada SDM mendukung kinerja layanan pegawai (Ria Sakinah & Mudjikuswinarno, 2024). Lebih lanjut sudah terbukti bahwa terdapat sinergi antara transformasi digital, SDM dan kinerja layanan (Rames C. Sarma & Deepika Kohli, 2024). Penelitian sejenis juga sudah membuktikan adanya hubungan yang kuat antara SDM digital dengan kinerja layanan, kepuasan terhadap layanan dan lingkungan kerja serta kinerja pegawai yang dijalankan (M Ramdan, 2023) dan kenaikan kinerja yang dinilai oleh konsumen (Mariah El Saeed, dkk., 2025). Peningkatan layanan tersebut juga meningkatkan kepuasan pelanggan (Saputra, Andika & Setiawan, Hendra, 2023).

PENUTUP / KESIMPULAN

Didasarkan pada hasil analisis dan pembahasan di atas, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: Pertama, Model EHRM yang digunakan mengandung elemen-elemen kebijakan dan strategi SDM, Faktor lingkungan, dan Keluaran E HRM. Kedua, Hambatan ketrampilan SDM yang perlu disesuaikan dengan implementasi EHRM, penyesuaian infrastruktur pendukung dan pelaksanaan

eHRM dalam mengimplementasikan kedalam layanan pelanggan. Ketiga, EHRM berimplikasi pada peningkatan kinerja layanan prima kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, A., Asdar, M., & Awaluddin. (2024). Implementasi sistem absensi digital berbasis QR code untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 17(1), 45-53.
- Bondarouk & Ruël, (2019) Exploring Electronic HRM: Management Fashion or Fad? Research Information. University of Twente
- Ekosiswanto, E., Sunarmi, S., Supriyadi, A., Guritno, B., & Kuntariningsih, A. (2024). Penerapan teknologi dalam manajemen sumber daya pengelolaan keuangan: Studi pada CV. Landel Elektrik Semarang. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 17(1), 477-484. <https://doi.org/10.51903/kompak.v17i1.1819>
- Feb Amni H, dkk., (2024) Pengaruh digitalisasi dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan bagian operasional pada PT Bank Capital Indonesia. *Scientific Journal of Reflection: p-ISSN 2615-3009 Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389 Vol. 7, No. 2*
- Harmayani, R., Rahman, A., & Akbar, F. (2024). Evaluasi implementasi sistem e-procurement pada LPSE Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(2), 112-120.
- Harratullisan. (2024). Integrasi sistem informasi manajemen sumber daya manusia berbasis web untuk meningkatkan efisiensi operasional. *Jurnal Manajemen dan Informatika*, 12(3), 126-135.
- Haryanto & Helena Ras Ulina Sembiring, (2021) *Membangun Prima dalam Pelayanan Publik*. Penerbit, Media Nusa Creative (MNC Publishing)
- M Ramdan, (2023) How The Role of Electronic Human Resource System (E-System), Environment, Job Satisfaction on Employee Performance? An Empirical Study on Private Bank Employee. *International Journal Of Artificial Intelegence Research ISSN: 2579-7298 Vol 6, No 1*
- Mariah El Saeed, dkk., (2025) The role of HRM-service quality in the relationship between electronic human resource management and perceived performance. *Future Business Journal*
- Musa Nyati & Ray Kekwaletswe (2024) Electronic human resource management (e-HRM) configuration for organizational success: inclusion of employee outcomes as contextual variables. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*
- Naqvi, M. (2024). Digital India – A new vision. *EP Journal on Digital Signal Processing*, 8(1), 1-7.
- Rames C. Sarma & Deepika Kohli, (2024) Embracing Digital Transformation for Sustainable Development: The Synergy between Learning Organizations, Human Resource Management, and Service Quality. *Journal of Chinese Human Resources Management*
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, (2015) *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konsptual*. Penerbit, : Pustaka Pelajar

- Ria Sakinah, & Kuswinarno, M. (2024). Dampak kecerdasan buatan terhadap digitalisasi dan kinerja sumber daya manusia: Peluang dan tantangannya. *Jurnal Media Akademik*, 2(9), 1–10.
- Ruel dkk. (2014) E-HRM: Innovation or Irritation. An Explorative Empirical Study in Five Large Companies on Web-Based HRM. *Management Revue*
- Saputra, Andika & Setiawan, Hendra, (2023) Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan air minum isi ulang Tirta Wening (studi kasus rumah tangga Desa Selopuro Kecamatan Pitu Kabupaten Ngawi). *SIMBA*
- Sarwono, Jonathan, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sharma, R. C., & Kohli, D. (2023). Embracing digital transformation for sustainable development: The synergy between learning organizations, human resource management, and service quality. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 14(1), 3–17. <https://doi.org/10.47297/wspchrmWSP2040-800501.20231403>
- Srivastava, N & Kumar, H., (2021) [Digital customer engagement: A systematic literature review and research agenda](#). *Australian Journal of Manajemen*. UNSW.
- Sumaryono, (2023) Digitalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management*) dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Karyawan *In-Role* dan *Extra-Role* di Bisnis Garmen Jadi/*Ready Made Garment (RMG)*. Studi Kasus di Bangladesh. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*.