

DAMPAK *TECHNOSTRESS* (STRES TEKNOLOGI) DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI ERA BIROKRASI DIGITAL

Dewi Sulfa Saguni¹, Muhammad Hidayat Djabbari²

^{1,2}Administrasi Publik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka
dewisulfa25@gmail.com, yytlmc@gmail.com

Abstrak: Transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ditujukan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, namun adopsi teknologi yang masif sering kali memicu tekanan psikologis bagi pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *technostress* dan *work-life balance* terhadap kinerja pelayanan publik di era birokrasi digital. Pendekatan kuantitatif korelasional digunakan dengan melibatkan 210 Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kolaka sebagai responden yang dipilih melalui teknik stratified random sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis varian (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat *technostress* ASN berada pada kategori tinggi (4,12), terutama dipicu oleh dimensi *techno-overload* dan *techno-invasion* akibat budaya kerja *always-on*. Sebaliknya, tingkat *work-life balance* pegawai tergolong rendah (2,41). Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *technostress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (*Path Coefficient* = -0,436; *t* = 7,214). Sebaliknya, *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik (*Path Coefficient* = 0,481; *t* = 8,115). Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kinerja pelayanan publik sebesar 68,4% ($R^2 = 0,684$). Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor publik tidak hanya bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada pengelolaan kesejahteraan psikologis aparatur. Pemerintah daerah disarankan menyusun regulasi komunikasi digital kerja yang humanis guna membatasi invasi teknologi di luar jam kerja.

Kata Kunci: Birokrasi Digital, Kinerja Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah, *Technostress*, *Work-Life Balance*.

Abstract: Digital transformation through the Electronic-Based Government System (SPBE) aims to improve bureaucratic efficiency, but massive technology adoption often triggers psychological pressure for employees. This study aims to analyze the effect of *technostress* and *work-life balance* on public service performance in the digital bureaucracy era. A correlational quantitative approach was used involving 210 Civil Servants (ASN) within the Government of Kolaka Regency as respondents selected through stratified random sampling technique. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using variance-based Structural Equation Modeling (SEM-PLS) via SmartPLS software. The descriptive analysis results showed that the *technostress* level of civil servants was in the high category (4.12), primarily driven by *techno-overload* and *techno-invasion* dimensions due to an "always-on" work culture. Conversely, the employees' *work-life balance* level was categorized as low (2.41). The hypothesis testing results proved that *technostress* has a significant negative effect on public service performance (*Path Coefficient* = -0.436; *t* = 7.214). On the other hand, *work-life balance* has a significant positive effect on public service performance (*Path Coefficient* = 0.481; *t* = 8.115). Together, both variables explained 68.4% of the variance in public service performance ($R^2 = 0.684$). This study emphasizes that the success of digital transformation in the public sector depends not only on technological infrastructure

readiness but also on managing the psychological well-being of the apparatus. Local governments are advised to formulate humane digital work communication regulations to limit technological invasion outside working hours.

Keywords: *Digital Bureaucracy, Local Government, Public Service Performance, Technostress, Work-Life Balance.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi poros utama dalam agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Sejalan dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sektor publik dituntut untuk meninggalkan model pelayanan konvensional yang identik dengan prosedur berbasis kertas (*paper-based*) dan beralih menuju ekosistem digital (*e-government*). Akselerasi teknologi ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel demi mendongkrak kinerja pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Arifin et al., 2025; Djabbari et al., 2023). Di era kontemporer ini, pemanfaatan aplikasi mulai dari administrasi persuratan elektronik, presensi berbasis lokasi (*Global Positioning System*), hingga platform pelaporan kinerja terintegrasi telah menjadi makanan sehari-hari bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).

Namun, di balik narasi efisiensi dan modernisasi tersebut, adopsi teknologi yang masif dan instan menimbulkan disrupsi mendasar pada aspek psikologis dan perilaku organisasi pegawai (Rojabi, 2025). Tekanan untuk terus beradaptasi dengan sistem baru yang sering berganti, kendala teknis berupa

jaringan atau integrasi sistem yang belum matang, hingga tuntutan literasi digital tanpa pelatihan yang memadai memicu fenomena psikologis yang dikenal sebagai *technostress* (stres teknologi) (Tarafdar et al., 2019). Di sektor publik, manifestasi *technostress* sangat nyata, pegawai kerap mengalami kecemasan (*techno-anxiety*) karena takut melakukan kesalahan input data pada sistem, atau merasa terbebani oleh arus informasi yang masuk secara berlebihan (*techno-overload*) melalui berbagai kanal digital (Agnihotri et al., 2022).

Dampak turunan dari digitalisasi birokrasi ini juga mengaburkan batas antara ruang kerja dan ruang privat pegawai. Penggunaan aplikasi komunikasi seperti WhatsApp kelompok kerja dan sistem pelaporan online yang dapat diakses dari gawai pribadi membuat pegawai seolah-olah dituntut untuk selalu bersiap (*always-on*) selama 24 jam dalam seminggu (Saguni & Djabbari, 2025). Fenomena konektivitas tanpa batas ini menjadi ancaman serius bagi *work-life balance* (keseimbangan kehidupan-kerja). Ketika tuntutan pekerjaan secara konstan menginvasi waktu personal dan keluarga, pegawai kehilangan kesempatan untuk melakukan pemulihan (*recovery*) energi fisik dan mental (Pradana & Putri, 2025). Ketidakseimbangan ini lambat laun

memicu kejenuhan (*burnout*), menurunkan motivasi internal, dan mengikis komitmen kerja pegawai.

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kesejahteraan psikologis pegawai berbanding lurus dengan produktivitasnya (Sumarno et al., 2025). Sektor publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (*public service delivery*) sangat bergantung pada kapabilitas humanis para pelaksananya di lapangan. Jika tingkat *technostress* dibiarkan tinggi dan *work-life balance* pegawai terabaikan, maka mutu, kecepatan, dan responsivitas pelayanan publik akan menjadi taruhannya. Pegawai yang mengalami tekanan psikologis akibat teknologi dan kelelahan emosional cenderung kurang empati dan lambat dalam mengelola aduan masyarakat, yang pada akhirnya mengoreksi capaian manajemen kinerja instansi secara keseluruhan (HASANUDDIN, 2025).

Fenomena ini terindikasi kuat terjadi pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Kolaka. Berdasarkan observasi awal dan wawancara pra-penelitian dengan beberapa pegawai, implementasi berbagai aplikasi baru seperti aplikasi presensi online berbasis lokasi (GPS) dan aplikasi elektronik untuk pengisian Sasaran Kinerja Pegawai (e-SKP) belum diimbangi dengan kesiapan mental dan pelatihan yang merata. Pegawai mengeluhkan rumitnya sinkronisasi data pelaporan kinerja harian serta ketatnya toleransi waktu pada aplikasi presensi online yang sering kali

mengalami kendala teknis atau gangguan server. Kondisi tersebut memaksa pegawai mengalokasikan waktu dan pikiran ekstra, bahkan di luar jam kerja formal, hanya untuk memastikan pemenuhan administrasi digital tersebut tidak memotong hak tunjangan mereka. Akibatnya, frekuensi urusan dinas berbasis digital ini secara nyata mengganggu waktu personal mereka bersama keluarga. Data indikator makro kinerja pelayanan publik di Kabupaten Kolaka juga menunjukkan adanya fluktuasi dalam kecepatan penyelesaian dokumen administrasi dan penanganan aduan masyarakat, yang diduga kuat berkorelasi dengan beban psikologis serta kelelahan emosional pegawai di era transisi digital ini.

Meskipun penelitian mengenai *e-government* atau digitalisasi birokrasi sudah banyak dilakukan, sebagian besar literatur terdahulu masih terjebak pada pembahasan kesiapan infrastruktur teknik, keamanan siber, atau efisiensi anggaran seperti penelitian (Juliyanti & Ditasari, 2025; Tambunan & Dompok, 2025). Masih sedikit studi di bidang manajemen kinerja sektor publik yang secara spesifik membedah bagaimana aspek perilaku organisasi, khususnya interaksi negatif antara *technostress* dan *work-life balance*, mendikte kualitas luaran pelayanan publik di Indonesia. Mayoritas penelitian *technostress* pun masih berfokus pada sektor swasta seperti industri perbankan atau IT yang pekerjaannya memang berbasis teknologi sejak awal, berbeda

dengan sektor publik yang memiliki karakteristik kultural birokrasi yang unik dan kaku.

Mengisi celah empiris (*empirical gap*) tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam dampak *technostress* dan *work-life balance* terhadap kinerja pelayanan publik di era birokrasi digital, dengan mengambil studi kasus pada Pemerintah Kabupaten Kolaka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia sektor publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi para pengambil kebijakan di Pemerintah Kabupaten Kolaka dalam merancang sistem kerja digital yang humanis tanpa mengorbankan performa organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Melalui pendekatan deskriptif-kausal ini, penelitian difokuskan untuk membedah bagaimana variabel *technostress* dan *work-life balance* mendikte capaian kinerja pelayanan publik pada aparatur sipil negara di era birokrasi digital. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah

Kabupaten Kolaka yang dalam aktivitas kerja hariannya secara aktif menggunakan aplikasi presensi online berbasis lokasi dan aplikasi elektronik untuk pengisian Sasaran Kinerja Pegawai (e-SKP). Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *stratified random sampling* guna memastikan bahwa setiap keterwakilan pegawai dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), khususnya instansi yang bersentuhan langsung dengan pelayanan masyarakat seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Dinas Penanaman Modal dan PTSP, dapat terwakili secara proporsional. Adapun ukuran sampel representatif ditentukan berdasarkan kalkulasi rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar lima persen.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur secara bauran, memanfaatkan instrumen fisik maupun kuesioner digital berbasis Google Form. Seluruh variabel operasional diukur menggunakan skala Likert dengan rentang satu hingga lima untuk menangkap persepsi responden secara presisi. Variabel *technostress* diukur melalui adaptasi instrumen (Tarafdar et al., 2019) yang mencakup dimensi beban kerja digital berlebih (*techno-overload*), invasi teknologi ke ruang privat (*techno-invasion*), dan kerumitan sistem (*techno-complexity*).

Sementara itu, variabel *work-life balance* diukur menggunakan adaptasi instrumen Hayman dalam (Distina & Kumail, 2019) yang merefleksikan dimensi gangguan pekerjaan terhadap kehidupan pribadi, gangguan kehidupan pribadi terhadap pekerjaan, serta peningkatan kualitas hidup akibat keseimbangan kerja. Untuk variabel kinerja pelayanan publik, pengukurannya didasarkan pada dimensi standar pelayanan makro yang meliputi aspek responsivitas, akurasi output kerja, serta efisiensi dalam pemanfaatan teknologi kerja digital. Sebelum instrumen disebarkan secara luas, uji coba awal (*pilot test*) dilakukan terlebih dahulu kepada tiga puluh responden di luar sampel untuk memastikan validitas item pernyataan melalui *Pearson Product Moment* dan reliabilitasnya melalui nilai *Cronbach's Alpha*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua tahapan besar, yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Untuk menguji hipotesis serta hubungan kausalitas antar variabel, penelitian ini menerapkan analisis Structural Equation Modeling berbasis komponen menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Proses pengujian inferensial dimulai dengan analisis model pengukuran (*outer model*) untuk mengevaluasi *convergent validity* melalui nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted*,

serta *discriminant validity* dan *composite reliability* guna menjamin kualitas instrumen secara empiris. Setelah model pengukuran dinyatakan memenuhi syarat, analisis dilanjutkan ke pengujian model struktural (*inner model*). Tahap akhir ini dilakukan dengan mengamati nilai *R-Square* untuk mengukur kekuatan prediksi model, serta melakukan proses *bootstrapping* guna menghasilkan nilai *Path Coefficient* dan *t-statistics* yang menjadi dasar utama dalam menentukan signifikansi pengaruh *technostress* dan *work-life balance* terhadap kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Kolaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 210 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berasal dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Kolaka. Responden dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling* sehingga mampu merepresentasikan pegawai yang bekerja pada unit pelayanan publik maupun unit administratif.

Tabel 1. menunjukkan karakteristik responden.

| Karakteristik | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki | 91 | 43,3% |
| Perempuan | 119 | 56,7% |

| | | |
|--|-----|-------|
| Usia < 30 Tahun | 37 | 17,6% |
| 31-40 Tahun | 84 | 40,0% |
| 41-50 Tahun | 62 | 29,5% |
| >50 Tahun | 27 | 12,9% |
| Masa Kerja > 10 Tahun | 124 | 59,0% |
| Menggunakan aplikasi digital setiap hari | 210 | 100% |

Sumber: data primer diolah 2026

Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden telah menggunakan aplikasi digital pemerintahan, seperti e-SKP, presensi GPS, aplikasi persuratan elektronik, aplikasi kepegawaian, serta media komunikasi WhatsApp Group dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Analisis Deskriptif Variabel

Technostress ASN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat *technostress* berada pada kategori tinggi dengan rata-rata skor sebesar 4,12.

Dimensi yang memperoleh skor tertinggi adalah:

| Dimensi | Mean |
|--------------------------|------|
| <i>Techno-overload</i> | 4,31 |
| <i>Techno-invasion</i> | 4,27 |
| <i>Techno-complexity</i> | 3,78 |

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pegawai merasa teknologi justru meningkatkan volume pekerjaan dibandingkan mengurangi beban kerja.

Sebagian besar responden menyatakan harus menyelesaikan berbagai laporan digital melalui beberapa aplikasi yang berbeda dalam waktu yang bersamaan.

Selain itu, dimensi *techno-invasion* memperoleh skor sangat tinggi karena mayoritas responden mengaku masih menerima instruksi pekerjaan melalui WhatsApp setelah jam kerja berakhir. Tidak sedikit pegawai yang tetap diminta memperbaiki laporan e-SKP pada malam hari maupun akhir pekan apabila terdapat perubahan data dari pimpinan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi birokrasi belum diikuti dengan pengaturan batas waktu kerja yang jelas sehingga teknologi memperpanjang jam kerja pegawai.

Work-Life Balance

Hasil analisis menunjukkan bahwa *work-life balance* ASN berada pada kategori rendah dengan skor rata-rata 2,41.

Dimensi dengan skor terendah adalah:

| Dimensi | Mean |
|---|------|
| <i>Work Interference with Personal Life</i> | 2,18 |
| <i>Personal Life Interference with Work</i> | 2,74 |
| <i>Work-Life Enhancement</i> | 2,31 |

Sebagian besar pegawai menyatakan: sering membawa pekerjaan ke rumah; tetap membuka aplikasi kerja pada malam hari; sulit memisahkan waktu keluarga dengan

pekerjaan; merasa bersalah apabila tidak segera membalas pesan pimpinan.

Hasil wawancara memperkuat temuan kuantitatif tersebut.

"Kalau sudah pulang kantor sebenarnya pekerjaan belum selesai. Biasanya malam masih ada revisi laporan atau permintaan data melalui grup WhatsApp. Jadi memang sudah terbiasa bekerja dari rumah."

Responden lain menyatakan:

"Walaupun hari libur, kalau ada permintaan data harus langsung dikirim karena dianggap bagian dari tanggung jawab ASN."

Temuan tersebut memperlihatkan adanya budaya organisasi "*always-on*", yaitu ekspektasi tidak tertulis bahwa pegawai harus selalu siap merespons pekerjaan kapan pun.

Kinerja Pelayanan Publik

Variabel kinerja pelayanan publik memperoleh rata-rata 3,29 yang termasuk kategori sedang.

Dimensi yang mengalami penurunan paling nyata adalah: kecepatan pelayanan; responsivitas terhadap masyarakat; ketelitian penyelesaian administrasi.

Sebagian pegawai mengakui bahwa kelelahan akibat pekerjaan administratif digital menyebabkan fokus terhadap pelayanan langsung kepada masyarakat menjadi berkurang.

Hasil Pengujian Model SEM-PLS

Outer Model

Seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,70. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) masing-masing variabel berada di atas 0,50 sedangkan *Composite Reliability* melebihi 0,70. Dengan demikian seluruh konstruk memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Inner Model

Nilai R^2 untuk variabel Kinerja Pelayanan Publik sebesar $R^2 = 0,684$ Artinya sekitar 68,4% variasi kinerja pelayanan publik dapat dijelaskan oleh *technostress* dan *work-life balance*, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Nilai Q^2 juga menunjukkan *predictive relevance* yang baik sehingga model dinilai layak.

Pengujian Hipotesis

| Hubungan | Koefisien | t-statistic | p-value | kesimpulan |
|-----------------------------|-----------|-------------|---------|------------|
| Technostress → Kinerja | -0,436 | 7,214 | 0,000 | Signifikan |
| Work-Life Balance → Kinerja | 0,481 | 8,115 | 0,000 | Signifikan |

Hasil bootstrapping menunjukkan bahwa: *Technostress* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Sebaliknya *work-life balance* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

PEMBAHASAN

Technostress Menjadi Konsekuensi Digitalisasi Birokrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi birokrasi digital belum sepenuhnya menghasilkan efisiensi sebagaimana tujuan awal transformasi SPBE. Sebaliknya, digitalisasi justru melahirkan bentuk tekanan kerja baru berupa technostress.

Dimensi *techno-overload* memperoleh skor tertinggi karena pegawai harus mengoperasikan berbagai aplikasi secara bersamaan. Alih-alih menyederhanakan pekerjaan, keberadaan banyak sistem justru menambah kompleksitas administrasi. Pegawai tidak hanya menyelesaikan pekerjaan substantif, tetapi juga harus memastikan seluruh data telah diinput ke berbagai platform digital.

Kondisi ini memperkuat teori (Tarafdar et al., 2019) bahwa teknologi dapat berubah menjadi sumber stres ketika tuntutan penggunaan teknologi meningkat lebih cepat dibanding kemampuan adaptasi pengguna. Dalam konteks birokrasi, tekanan tersebut diperparah oleh karakteristik organisasi publik yang masih sarat prosedur administratif sehingga teknologi tidak menggantikan proses lama, melainkan menambah lapisan pekerjaan baru.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan (Saguni & Djabbari, 2025) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi intensitas penggunaan teknologi digital tanpa dukungan organisasi, semakin tinggi tingkat kelelahan psikologis pegawai.

Budaya Kerja *Always-On* Mengikis *Work-Life Balance*

Temuan paling menarik penelitian ini adalah rendahnya *work-life balance* bukan semata-mata disebabkan oleh volume pekerjaan, tetapi oleh budaya organisasi.

Budaya kerja di lingkungan birokrasi digital menunjukkan adanya norma informal bahwa pegawai harus selalu tersedia untuk merespons pekerjaan di luar jam kerja. Pesan melalui WhatsApp Group, revisi dokumen pada malam hari, hingga permintaan data pada akhir pekan telah menjadi praktik yang dianggap normal.

Fenomena tersebut menggambarkan konsep *techno-invasion*, yaitu kondisi ketika teknologi menghilangkan batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Pegawai tidak lagi memiliki ruang pemulihan psikologis karena pekerjaan terus mengikuti mereka hingga ke rumah.

Dalam perspektif Boundary Theory (Piszczek & Berg, 2014; Varzi, 2004), batas antara domain pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi semakin kabur akibat konektivitas digital yang terus berlangsung. Padahal proses pemulihan psikologis

merupakan syarat penting bagi keberlanjutan kinerja pegawai.

Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital tidak cukup hanya menyediakan aplikasi, tetapi juga harus diikuti dengan kebijakan organisasi yang melindungi waktu pribadi pegawai.

Dampak Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Penelitian membuktikan bahwa *technostress* secara signifikan menurunkan kinerja pelayanan publik. Pegawai yang mengalami tekanan teknologi cenderung: lebih lambat menyelesaikan pelayanan; lebih sering melakukan kesalahan administrasi; kehilangan fokus ketika melayani masyarakat; mengalami kelelahan emosional.

Sebaliknya, *work-life balance* terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kesempatan beristirahat dan memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi menunjukkan tingkat konsentrasi, motivasi, dan responsivitas pelayanan yang lebih tinggi.

Temuan ini mempertegas bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesejahteraan psikologis aparatur yang mengoperasikan teknologi tersebut.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pemerintah Kabupaten Kolaka beserta seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang telah berpartisipasi sebagai responden dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses pengumpulan data.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan masukan, bantuan, dan dukungan, baik secara akademik maupun teknis, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia sektor publik dan transformasi birokrasi digital, serta menjadi bahan pertimbangan bagi para pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *technostress* (stres teknologi) dan *work-life balance* terhadap kinerja pelayanan publik pada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah

Kabupaten Kolaka pada era birokrasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *technostress* yang dialami pegawai berada pada kategori tinggi. Kondisi ini ditandai dengan meningkatnya beban kerja digital (*techno-overload*), kompleksitas penggunaan berbagai aplikasi pemerintahan, serta tingginya invasi teknologi (*techno-invasion*) yang menyebabkan pekerjaan tetap berlangsung di luar jam kerja melalui berbagai media komunikasi digital. Budaya kerja yang mengharuskan pegawai tetap merespons tugas dan menyelesaikan pekerjaan dari rumah telah mengaburkan batas antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Penelitian juga menemukan bahwa *work-life balance* ASN berada pada kategori rendah. Ketidakseimbangan tersebut dipengaruhi oleh tingginya tuntutan pekerjaan berbasis digital yang menyita waktu istirahat, waktu bersama keluarga, serta kesempatan pegawai untuk melakukan pemulihan fisik dan psikologis. Kondisi ini memperlihatkan bahwa implementasi birokrasi digital belum sepenuhnya diiringi dengan kebijakan organisasi yang mampu menjaga kesejahteraan pegawai.

Berdasarkan hasil analisis Structural Equation Modeling (SEM-PLS), *technostress* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Semakin tinggi tingkat stres teknologi yang dialami ASN, semakin rendah kualitas kinerja pelayanan yang ditunjukkan, baik dari aspek

kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian pekerjaan, maupun responsivitas terhadap masyarakat. Sebaliknya, *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Pegawai yang mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung memiliki motivasi, konsentrasi, serta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi dan sistem informasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola aspek psikologis dan kesejahteraan pegawai. Digitalisasi birokrasi akan memberikan manfaat optimal apabila diimbangi dengan budaya kerja yang sehat, dukungan organisasi yang memadai, serta kebijakan yang mampu menjaga keseimbangan kehidupan kerja pegawai.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, Pemerintah Kabupaten Kolaka perlu mengembangkan kebijakan transformasi digital yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan efisiensi administrasi, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan psikologis ASN. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menyusun pedoman komunikasi kerja digital yang mengatur batas waktu penyampaian tugas di luar jam kerja, kecuali untuk kondisi yang bersifat mendesak. Kebijakan tersebut diharapkan mampu mengurangi budaya kerja *always-on*

yang selama ini menjadi salah satu penyebab utama meningkatnya technostress.

Organisasi juga perlu menyelenggarakan pelatihan literasi digital secara berkelanjutan, memberikan pendampingan teknis dalam penggunaan aplikasi pemerintahan, serta melakukan integrasi berbagai sistem digital agar tidak menimbulkan pekerjaan yang berulang. Penyederhanaan aplikasi dan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi akan membantu mengurangi beban kerja digital yang dirasakan pegawai.

Selain itu, pimpinan organisasi diharapkan membangun budaya kerja yang lebih adaptif dan berorientasi pada keseimbangan kehidupan kerja, misalnya dengan menghargai waktu istirahat pegawai, mendorong fleksibilitas kerja yang terukur, serta memberikan dukungan psikososial bagi pegawai yang mengalami tekanan akibat penggunaan teknologi. Upaya tersebut diyakini dapat meningkatkan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja pelayanan publik, seperti *digital competence*, *organizational support*, *digital leadership*, *job satisfaction*, *burnout*, maupun *employee engagement*. Penelitian lanjutan juga dapat menggunakan pendekatan *mixed methods* atau desain longitudinal sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih

komprehensif mengenai dinamika technostress dan *work-life balance* dalam proses transformasi birokrasi digital di sektor publik Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnihotri, S., Yin, D.-M., Mahboubi, A., Sapmaz, T., Varjani, S., Qiao, W., Koseoglu-Imer, D. Y., & Taherzadeh, M. J. (2022). A glimpse of the world of volatile fatty acids production and application: a review. *Bioengineered*, *13*(1), 1249–1275.
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital governance: Studi kasus digitalisasi pelayanan publik terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, *5*(1), 1–19.
- Distina, P. P., & Kumail, M. H. (2019). Pengembangan dimensi psychological well-being untuk pengurangan risiko gangguan depresi. *Mawaizh: Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan*, *10*(1), 39–59.
- Djabbari, M. H., Saguni, D. S., Pracita, S., Yusuf, N. R., & Kurniadi, H. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Desa Palewai. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, *4*(4), 3398–3404.
- HASANUDDIN, A. (2025). *ANALISIS TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP DAN WORK LIFE BALANCE TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI PENGUASAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA KANTOR KEJAKSAAN NEGERI MAKASSAR= ANALYSIS OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND WORK LIFE BALANCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH MASTERY OF INFORMATION TECHNOLOGY AT THE MAKASSAR DISTRICT ATTORNEY'S OFFICE*. Universitas Hasanuddin.

- Juliyanti, W., & Ditasari, R. A. (2025). Does E-Government Maturity Enhance Transparency and Public Accountability in Local Government Finance?(An Empirical Study on Regency Governments in Indonesia 2020–2022. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 8(2), 1439–1620.
- Piszczyk, M. M., & Berg, P. (2014). Expanding the boundaries of boundary theory: Regulative institutions and work–family role management. *Human Relations*, 67(12), 1491–1512.
- Pradana, F. A., & Putri, V. W. (2025). Paradigma Baru Work From Anywhere: Strategi MSDM untuk Keseimbangan Hidup dan Kesehatan Mental Karyawan. *Bookchapter Manajemen SDM*, 1, 329–357.
- Rojabi, M. A. (2025). *Manajemen: Teori, praktik, dan dinamika di era disrupsi*. Afdan Rojabi Publisher.
- Saguni, D. S., & Djabbari, M. H. (2025). MANAJEMEN STRES KERJA PADA PEGAWAI SEKTOR PUBLIK; STRATEGI DAN IMPLEMENTASINYA DI KABUPATEN KOLAKA. *Journal Publicuho*, 8(4), 2638–2648.
- Sumarno, S., Saguni, D. S., Fetni, F., Nugraha, J. T., & Syafaruddin, S. (2025). *MSDM SEKTOR PUBLIK*.
- Tambunan, M., & Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 281–288.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. (2019). The technostress trifecta-techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42.
- Varzi, A. (2004). *Boundary*.