

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Wabang & Batilmurik, (2023) menyatakan dengan adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas baik, maka akan memungkinkan kelancaran pelaksanaan aktifitas perusahaan dan akan dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan internal yaitu persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima dan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan yang dipersepsikan baik atau memuaskan. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dianggap tidak bermutu.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan suatu harapan agar perubahan sumber daya manusia khususnya kinerja pegawai pemerintahan ke arah yang lebih baik. Untuk mendukung perubahan itu diperlukan adanya acuan baku yang diberlakukan oleh suatu organisasi. Acuan baku tersebut adalah budaya kerja pegawai yang secara sistematis menuntun para pegawai untuk meningkatkan komitmen kerjanya pada organisasi (Rosawati & Purwanto, 2023).

Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani. Rosiawati & Purwanto, (2023) menuliskan budaya kerja adalah nilai-nilai yang menjadi kebiasaan dan bermula dari adat istiadat, agama, norma dan kaidah yang menjadi keyakinan pada diri perilaku kerja atau organisasi. Maksimalnya suatu pelayanan dipengaruhi adanya kebiasaan yang terjadi di dalam suatu organisasi yang terus menerus dijalankan sehingga menjadi sebuah budaya yang tercipta didalam organisasi. Disamping itu, pelaksanaan otonomi daerah saat ini, menuntut peningkatan kompetensi pegawai pemerintah di tingkat daerah. Perubahan terhadap sumber daya manusia tersebut, pada akhirnya diharapkan dapat mempengaruhi kinerja aparat, serta kepuasan masyarakat sehingga nama baik (*corporate image*) pemerintahan dalam hal ini pemerintah daerah juga meningkat. Bila hal tersebut berjalan sesuai dengan harapan, akan tercipta kepuasan masyarakat yang menikmati jasa pelayanan publik.

Namun hasil penelitian Syahrudin et al., (2022) menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial budaya kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas Pertanian Kota Bima, karena pada prinsipnya pegawai yang bekerja pada Dinas Pertanian memiliki tingkat kepuasan tersendiri pada dinas tersebut. Kepuasan itu muncul bukan hanya karena budaya kerja yang baik tetapi memang ketika bekerja pada Dinas Pertanian pegawai menganggap dapat secara langsung bersentuhan dengan masyarakat yang berkepentingan dengan pertanian.

Menurut Angraeni, (2022) pelayanan yang baik dan tepat sasaran akan mendekatkan birokrasi dengan masyarakat, melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi semua Instansi. Dengan demikian, maka setiap pegawai dalam Instansi harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Angraeni, (2022) dalam penelitiannya mendapatkan bahwa pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Sarwito et al., 2022) ; (Novitasari et al., 2021). Namun hasil penelitian Hygia Altonie et al., (2022) mendapatkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan.

Rosmaini & Tanjung, (2019) dan Rosiawati & Purwanto, (2023) menyatakan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan. Penelitian Fitriani et al., (2022) Toreh et al., (2022), Junaidi, (2021) juga mendapatkan hasil bahwa kompetensi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian Anggi, (2019); Alvani & Yuliasri, (2024) mendapatkan hasil bahwa kompetensi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.

Hasil survey kepuasan layanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Jember mendapatkan hasil belum optimal sebagaimana ditunjukkan pada table 1.1.

Tabel 1.1  
Hasil Survey Kepuasan Layanan Kepegawaian BKPSDM Kabupaten Jember  
Periode Tahun 2022 – 2023

No	Jenis Layanan Kepegawaian	Target		Hasil			
		Nilai Indeks	Kategori	2022		2023	
				Nilai Indeks	Kategori	Nilai Indeks	Kategori
<b>A.</b>	<b>Pengadaan Pegawai</b>	<b>5,00</b>	Baik Sekali	<b>3,67</b>	Cukup	<b>3,80</b>	Cukup
A.1	Penyusunan formasi (bezetting)	5	Baik Sekali	3,54	Cukup	3,70	Cukup
A.2	Pelaksanaan urusan seleksi dan pengangkatan PNS / PPPK	5	Baik Sekali	3,79	Cukup	3,90	Cukup
<b>B.</b>	<b>Mutasi dan Penilaian Kinerja Pegawai</b>	<b>5,00</b>	Baik Sekali	<b>3,22</b>	Cukup	<b>3,40</b>	Cukup
B.1	Pelaksanaan penyelesaian kenaikan pangkat	5	Baik Sekali	3,92	Cukup	3,92	Cukup
B.2	Pelaksanaan pemindahan pegawai	5	Baik Sekali	2,54	Kurang	2,78	Kurang
B.3	Pelaksanaan pemberhentian pegawai	5	Baik Sekali	3,54	Cukup	3,54	Cukup
B.4	Pengelolaan penilaian kinerja pegawai	5	Baik Sekali	3,54	Cukup	3,79	Cukup
B.5	Pengelolaan dukungan informasi kepegawaian (perbaikan data kepegawaian dan hak akses)	5	Baik Sekali	2,54	Kurang	2,99	Kurang
<b>C.</b>	<b>Pengembangan Pegawai</b>	<b>5,00</b>	Baik Sekali	<b>3,46</b>	Cukup	<b>3,80</b>	Cukup
C.1	Perancangan pengembangan JPT dan JA	5	Baik Sekali	3,56	Cukup	3,83	Cukup
C.2	Pelaksanaan ujian dinas	5	Baik Sekali	3,00	Cukup	3,97	Cukup
C.3	Pelaksanaan ujian kenaikan pangkat penyesuaian ijazah (UKPPI)	5	Baik Sekali	3,00	Cukup	3,98	Cukup
C.4	Pelaksanaan pemanggilan kepemimpinan pelatihan	5	Baik Sekali	3,76	Cukup	3,91	Cukup
C.5	Pelaksanaan administrasi pengembangan JF dan JP	5	Baik Sekali	3,59	Cukup	3,59	Cukup
C.6	Pelaksanaan administrasi pengembangan karir pegawai	5	Baik Sekali	3,56	Cukup	3,56	Cukup
C.7	Pelaksanaan administrasi ijin belajar	5	Baik Sekali	3,76	Cukup	3,76	Cukup
<b>D.</b>	<b>Disiplin dan Kesejahteraan Pegawai</b>	<b>5,00</b>	Baik Sekali	<b>3,70</b>	Cukup	<b>3,79</b>	Cukup
D.1	Pelaksanaan administrasi penegakan disiplin pegawai (Cuti, Cerai, dan Hukuman Disiplin)	5	Baik Sekali	3,68	Cukup	3,68	Cukup
D.2	Pelaksanaan urusan pemberian penghargaan	5	Baik Sekali	3,54	Cukup	3,80	Cukup
D.3	Pengolaan kearsipan dan tata persuratan	5	Baik Sekali	3,89	Cukup	3,89	Cukup
	LAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN	<b>5,00</b>	Baik Sekali	<b>3,51</b>	Cukup	<b>3,70</b>	Cukup

Sumber: BKPSDM Kabupaten Jember (2024)

Secara umum hasil penilaian mendapatkan kriteria cukup, belum mencapai target yang telah ditetapkan, bahkan terdapat beberapa kriteria yang mendapat kategori kurang yaitu pada layanan pemindahan pegawai dan pengelolaan dukungan informasi kepegawaian. Nilai kategori kurang pada layanan pengelolaan dukungan informasi kepegawaian dikarenakan belum adanya layanan berbasis elektronik yang bisa diakses secara langsung oleh pegawai.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, peningkatan kualitas layanan publik telah menjadi salah satu prioritas utama bagi pemerintah di berbagai tingkatan di Indonesia. Di tengah arus perubahan yang cepat, pemerintah daerah, termasuk di Kabupaten Jember, dituntut untuk mengadopsi sistem yang lebih efisien dan responsif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Transformasi ini sejalan dengan upaya nasional untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan inovatif, yang sering disebut sebagai Revolusi Industri 4.0 di sektor publik.

Dalam rangka meningkatkan layanan kepegawaian, BKPSDM Kabupaten Jember pada tanggal 17 Maret 2022 secara resmi meluncurkan layanan kepegawaian berbasis elektronik yang diberi nama J-SILAKON (Sistem Layanan Administrasi Kepegawaian Online) untuk memberikan layanan pengurusan administrasi seperti pengajuan cuti, pengajuan kartu pegawai, pengajuan kenaikan pangkat, pengajuan tugas belajar dan pengajuan pensiun (BKPSDM, 2022). Aplikasi J-SILAKON ini merupakan bagian dari

penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-government*.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah pendekatan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan berbagai proses administrasi pemerintahan. Tujuan utama SPBE adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik dengan cara mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan mempercepat pengambilan keputusan (Kementerian PANRB, 2023). Implementasi SPBE memungkinkan pemerintah daerah untuk beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan yang cepat, mudah diakses, dan dapat diandalkan. Transformasi ini tidak hanya berkaitan dengan pengenalan teknologi baru, tetapi juga perubahan dalam budaya kerja, layanan pegawai, dan kompetensi pegawai yang semuanya saling berinteraksi untuk mencapai kepuasan layanan dan publik.

Menurut Rachmawati et al., (2022) momentum pengembangan SPBE telah dimulai sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government dimana menteri, kepala lembaga, dan kepala daerah diinstruksikan untuk melaksanakan pengembangan SPBE sesuai tugas, fungsi, kewenangan, dan kapasitas sumber daya yang dimilikinya.

Penelitian Twizeyimana & Andersson, (2019) tentang nilai e-government bagi masyarakat mendapatkan hasil: e-government berpengaruh terhadap peningkatan layanan publik; peningkatan efisiensi administrasi;

kemampuan keterbukaan pemerintah; peningkatan perilaku etis dan profesionalisme; peningkatan kepercayaan pada pemerintah; dan peningkatan nilai sosial dan kesejahteraan. Keenam dimensi nilai ini disimpulkan menjadi tiga dimensi yang saling berhubungan, yaitu Peningkatan Pelayanan Publik, Peningkatan Administrasi, dan Peningkatan Nilai Sosial. Saat ini penelitian tentang nilai e-government bagi Masyarakat masih sangat kurang, khususnya, dalam konteks negara berkembang – dan yang lebih penting – tidak adanya penelitian semacam ini di Negara-negara belum berkembang.

Hasil penelitian Rusmini et al., (2024) mendapatkan bahwa e-government masih merupakan hal baru di beberapa pemerintah daerah, tetapi banyak orang percaya bahwa e-government memiliki potensi untuk meningkatkan cara kerja pemerintah. Di hampir seluruh wilayah Indonesia, pemerintah pusat dan daerah berupaya memanfaatkan potensi ini dengan mencari cara terbaik untuk menerapkan e-government. Rusmini et al., (2024) juga menyatakan bahwa pemerintah daerah saat ini sedang mempertimbangkan, merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengevaluasi inisiatif e-government di pemerintah daerah masing-masing. Namun, hal ini membawa banyak tantangan yang tidak dapat dihindari, seperti isu terkait pembangunan aplikasi, sumber daya manusia, masalah kebijakan, dan implementasi program e-government.

Berdasarkan table 1.1 menunjukkan adanya gap capaian target kepuasan pegawai atas layanan kepegawaian di Pemerintah Kabupaten Jember. Kesenjangan hasil penelitian oleh Syahrudin et al., (2022), Hygia Altonie et al., (2022), Anggi, (2019); Alvani & Yuliasri, (2024), bahwa budaya kerja,

layanan dan kompetensi pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai, menjadi fenomena untuk dilakukan penelitian. Selain itu Pemerintah Kabupaten Jember telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam layanan kepegawaian, hal ini memicu peneliti untuk mengadopsinya sebagai variable intervening, dan melakukan penelitian dengan judul: “Peran budaya kerja, layanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan layanan melalui penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai variable intervening”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dibahas mengenai kurang puasnya pegawai terhadap layanan kepegawaian, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah budaya kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember?
2. Apakah layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember?
3. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember?
4. Apakah budaya kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember?
5. Apakah layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember?

6. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember?
7. Apakah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember?
8. Apakah budaya kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)?
9. Apakah layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)?
10. Apakah kompetensi pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dibangun adalah:

1. Untuk menguji pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember
2. Untuk menguji pengaruh layanan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember
3. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember

4. Untuk menguji pengaruh budaya kerja terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember
5. Untuk menguji pengaruh layanan terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember
6. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember
7. Untuk menguji pengaruh Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember
8. Untuk menguji pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
9. Untuk menguji pengaruh layanan terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
10. Untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan layanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Praktis.
  - a. Bagi Pemerintah Kabupaten Jember, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk peningkatan kepuasan layanan dengan

penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jember. Serta dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk dipergunakan sebagai bahan dalam menyusun kebijakan guna meningkatkan pelayanan kepegawaian.

- b. Bagi stakeholder hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan.

## 2. Kegunaan Akademis.

- a. Bagi universitas penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam mengembangkan teori-teori mengenai pelayanan kepegawaian, sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (untuk pelayanan kepegawaian).
- b. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris tentang variabel yang diteliti, sehingga dapat dikembangkan dengan menambah variabel yang berbeda.