

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Konsep pemerintahan yang baik (*good government governance*), merupakan salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *good governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparatur pemerintah. Secara sederhana, *governance* merupakan proses lembaga-lembaga publik dalam mengatasi masalah-masalah publik, mengelola sumber daya publik, dan menjamin realisasi hak asasi manusia. Hakikat *good governance* yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan adil serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum. Kondisi ideal yang disebutkan di atas, terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan, kajian ini berusaha mengusungkan pemikiran mengenai pentingnya peran *e-government* yang mampu memangkas kegagalan-kegagalan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat elektronis. Sistem elektronik ini dikenal dengan istilah *electronic government*, (Muliawaty, 2020)

Secara umum *e-government* dapat dikatakan sebagai suatu aplikasi berbasis komputer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakatnya atau yang sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (*Government to Business*), bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (*Government to Government*) sebagai mitranya.

Implementasi *e-government* berkembang dengan kecepatan yang berbeda pada setiap wilayah. Penyebabnya adalah banyaknya faktor diluar kendali pemerintah yang mempengaruhi perkembangan *e-government*. Indonesia sebagai negara berkembang tentu memiliki banyak faktor yang menghambat partisipasi masyarakat dalam menunjang keberhasilan *e-government*, faktor tersebut antara lain: rendahnya pendapatan perkapita masyarakat sehingga sulit untuk mengangkat teknologi informasi yang interaktif dan kurang memadainya infrastruktur teknologi informasi, seperti bentangan kabel serat optik yang hanya terdapat di kota-kota besar saja.

Adanya konsep dan kebijakan mengenai *e-government* membawa pemerintahan Kabupaten Gresik untuk turut melakukan inovasi dalam pemerintahan dengan menciptakan Mall pelayanan publik. Pada 15 November 2019 Kabupaten Gresik telah soft launching MPP yang menghadirkan 115 layanan perizinan dan non perijinan, Sedangkan pada

17 April 2021 dilakukan *Grand Opening* MPP dengan menghadirkan 133 layanan perijinan dan non perijinan, Aplikasi dan *website* MPP Kabupaten Gresik dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan maupun non-perizinan di Kabupaten Gresik ([Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik \(gresikkab.go.id\)](http://Mall.PelayananPublikKabupatenGresik.gresikkab.go.id)). Dalam praktiknya e-government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Kompetensi digital di era sekarang ini sangat diperlukan dalam mendukung pelaksanaan e-government. Seorang pegawai yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu terdorong untuk bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki pegawai bersangkutan semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Kinerja organisasi merupakan kumpulan atau agregat kinerja individu dalam organisasi, artinya kinerja individu memberikan implikasi terhadap kinerja organisasi. Berikut tabel yang terkait dengan kinerja bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik yang tercermin pada Ringkasan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP Setda 2021 – LKjIP Setda 2022)

**Tabel 1.1. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2021-2022**

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR	TARGET (2021)	REALISASI (2021)	TARGET (2022)	REALISASI (2022)
1	Terwujudnya pelaksanaan kebijakan daerah dibidang organisasi secara dinamis serta pelayanan protokol komunikasi pimpinan dan umum yang responsif	Perdikat AKIP	81.5	81.31	82	81.59
		Indeks kepuasan Pelayanan Keprotokolan	Baik	Baik	Baik	Baik
		Indeks Kepuasan Pelayanan Umum	Baik	Baik	Baik	Baik
2	Terwujudnya penyusunan kebijakan daerah dibidang Pembangunan, Perekonomian dan sumber daya alam secara agile dan berdaya saing serta Pengadaan Barang jasa yang tranparan dan akuntabel	Persentase Perangkat Daerah yang memenuhi minimal 90 % target kinerja Pernyerapan APBD	85%	68,75%	85%	69,57%
		Kualitas pengelolaan Pengadaan barang dan jasa (Nilai dari LKPP)	LEVEL 3	LEVEL 3	LEVEL 3	LEVEL 2
		Persentase Kebijakan bidang Perekonomian yang di tetapkan	100%	100%	100%	100%
3	Terwujudnya penyusunan kebijakan saerah bidang pemerintahan kesejahteraan Rakyat secara agile dan inklusif serta kebijakan dibidang hukum yang harmonis	Efektivitas perumusan kebijakan administrasi pembangunan	100%	100%	100%	100%
		Nilai Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD)	>3.1	3.3121	>3.1	3.3121
		Persentasi Kebijakan kesejahteraan rakyat yang difasilitasi	100%	95.45%	100%	100.00%
		Persentasi Produk Hukum yang di tetapkan	90%	83.70%	90%	83.70%
		Inderks Capaian Kabupaten Peduli HAM	> 75%	98.45%	> 75%	98.45%

Sumber: Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik Tahun 2023

Berdasarkan pada tabel 1.1 tersebut di atas, secara keseluruhan kinerja organisasi bagian sekretariat Daerah Kabupaten Gresik menunjukkan stagnan dan kurang ada perkembangan jika dilihat antara target dan realisasi. Kondisi kinerja bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik ini juga dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai belum menunjukkan suatu peningkatan yang signifikan atau bersifat stabil.

Banyak faktor yang berkontribusi terhadap capaian kinerja organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik, di antaranya efektifitas dan efisiensi kerja. Pemerintah Kabupaten Gresik telah berupaya untuk meningkatkan proses kerja melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan membangaun digitalisasi sistem administrasi pemerintahan yang dikenal dengan *e-government*. Dengan adanya penerapan *e-government* diharapkan tidak di pandang hanya sebagai alat bantu atau perangkat saja, tetapi juga menjadi bagian penting dari proses pelayanan dan pengembangan operasional. Dalam suatu instansi pemerintahan tak lepas dari pengaruh pegawai yang ada di instansi pemerintahan tersebut. Sehingga akan terdapat korelasi antara pengaruh *e-government* terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintahan Kabupaten Gresik. Dimana hal ini, kinerja pegawai juga menjadi salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan *e-government*. Pada akhirnya aplikasi *e-government* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai.

Beberapa hasil penelitian tentang pengaruh penerapan e-government terhadap kinerja pegawai menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *e-government* memberikan pengaruh sebesar 54,85% terhadap kinerja aparatur pemerintah di Kota Cimahi (Kurniasih, Fidowaty, dan Sukaesih, 2013). Hasil penelitian yang sama menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara penerapan *e-government* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan (Rahmawati dan febriana, 2021).

Sistem e-gov berhubungan dengan pengelolaan teknologi informasi dan keamanan pengelolaan, untuk implementasi e-gov, karena perlu sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang teknologi informasi agar e-gov terimplementasi dengan baik. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang akan menentukan keberhasilan implementasi e-government

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan *e-government*, dimana SDM tersebut mampu dan handal dibidang teknologi informasi. Ketidak mampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan *e-government*. (Eka et al., 2022)

Penerapan *e-government* masih belum didukung oleh kompetensi

digital pegawai, hal ini terlihat adalah belum siapnya SDM dalam menghadapi penerapan *e-government* ini, sehingga masih banyak pegawai yang tidak paham tentang tata cara penggunaan komputer dan teknologi lainnya. Contohnya saja dalam pengiriman data yang harus menggunakan email dan koordinasi dalam hal pengumpulan data serta cara mengakses situs internet, ada sebagian pegawai yang belum mengerti cara menggunakan atau mengaksesnya, sehingga harus meminta bantuan orang lain yang sedang bekerja.

Kompetensi yang berkaitan dengan peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan mempunyai peran yang sama dengan pekerjaan itu sendiri. Kompetensi menjadi aspek penentu keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Dengan tingginya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai/karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan, tentunya hal ini akan menentukan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, yang pada akhirnya akan menentukan kualitas kinerja organisasi. Menurut Kure et al. (2021), kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya.

Kompetensi adalah kombinasi dari keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang bisa diamati dan diterapkan penting untuk keberhasilan sebuah organisasi dan prestasi kerja dan kontribusi pribadi karyawan dari organisasi (Suantara et al. 2020). Elisnawati et al. 2023 mendefinisikan Kompetensi digital ialah sebuah kebiasaan yang dipunyai oleh seseorang

berupa ilmu pengetahuan, skill, dan akhlak yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya, sehingga dia dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa definisi kompetensi tersebut diatas, secara umum dinyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai yang terdiri dari aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan aturan perusahaan atau kebijakan agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan tujuan strategis.

Berdasarkan studi empiris, Monalis, (2020), tentang kajian kompetensi digital dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan. Menjelaskan hasil penelitiannya terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi digital dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, Ditinjau dari kajian empiris Monalis, (2020), dapat disimpulkan bahwa kompetensi digital yang sesuai akan mampu mendorong meningkatkan kinerja karyawan semakin meningkat optimal. Disisi lain, hasil penelitian Oktriwani, (2017), dalam penelitian tentang hubungan langsung kompetensi digital terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitiannya mengemukakan terdapat hubungan yang tidak signifikan kompetensi digital terhadap kinerja. Perbedaan hasil temuan penelitian Monalis, (2020), dengan Oktriwani, (2017), merupakan gap reseach atau kesenjangan penelitian untuk dilakukan penelitian lanjutan ini dan memberikan peluang untuk melakukan pengembangan model penelitian dengan menambah variable mediasi yaitu komitmen.



Menurut Suantara et al. (2020), Pengertian komitmen organisasi adalah sejauh mana karyawan terlibat organisasi dan ingin tetap tinggal anggota, yang mengandung sikap loyalitas dan kemauan karyawan untuk bekerja secara optimal bagi organisasi dimana pekerjaan karyawan. Komitmen karyawan berorientasi hubungan perusahaan atau organisasi dengan sehingga berkontribusi dan berkomitmen melalui kegiatan dan keterlibatan dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang kuat akan memiliki sikap yang berbeda dibandingkan dengan karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang lemah. organisasi yang kuat komitmen akan menghasilkan prestasi kerja, absensi rendah dan perputaran karyawan rendah. Menurut Nawangsari (2023) komitmen merupakan bentuk identifikasi, loyalitas dan keterlibatan diungkapkan oleh karyawan terhadap organisasi atau unit kerja. Kesuksesan seseorang kinerja ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, dan juga dirinya komitmen terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan dengan komitmen tinggi lebih nyaman bekerja, loyal, dan berpartisipasi sehingga menunjukkan hasil kinerja yang optimal. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh Eliyana et al.(2019) menyampaikan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan kinerja karyawan

Hasil penelitian Djunaedi et al. (2019) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja

karyawan melalui komitmen organisasi. Pengaruh positif menunjukkan hal itu kompetensi sejalan dengan kinerja pegawai. Temuan ini memberikan kontribusi bahwa pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian mempertegas bahwa adanya kompetensi yang memadai dimiliki oleh seorang karyawan akan menumbuhkan komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan berimplikasi pada meningkatkan kinerja karyawan

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk meneliti variabel-variabel tersebut dengan judul “Penerapan *e-government* dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen organisasi pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gresik”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah penerapan *e-government* berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?
2. Apakah kompetensi digital berpengaruh terhadap kinerja pegawai ?
3. Apakah penerapan *e-government* berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi ?

4. Apakah kompetensi digital berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah aspek-aspek yang ingin diperoleh dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-government* terhadap kinerja pegawai
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja pegawai
3. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-government* terhadap kinerja pegawai melalui komitmen Organisasi
4. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi digital terhadap kinerja pegawai melalui Komitmen Organisasi

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini baik secara teoretis maupun secara praktis adalah sebagai berikut:

- a) Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau kegunaan pada penyelenggaraan penelitian terkait dengan

perkembangan teori dan ilmu pengetahuan. Manfaat teoretis penelitian ini berkaitan dengan ilmu manajemen sumber daya manusia dan penerapannya pada instansi jasa pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menambah referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian tentang kinerja pegawai.

b) Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar untuk pengambilan keputusan yang terkait dengan implementasi *e-government* pada Kabupaten Gresik.