

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi mendorong kita menuju era kehidupan yang baru dimana teknologi informasi berkembang dengan cepat. Hal ini ditandai oleh adanya kehadiran sejumlah alat yang semakin canggih dengan kemampuan untuk mengolah, memproduksi, serta menyebarluaskan informasi secara luas. Oleh karena itu, teknologi hadir sebagai sumber manfaat pada berbagai lini kehidupan, mulai pada bidang politik, sosial, budaya, ekonomi, pertahanan, keamanan hingga pendidikan (Choirinisa, 2022). Hal ini mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam menjalankan roda pemerintahan yang disebut dengan *Electronic Government (E-Government)* yang secara umum diartikan sebagai inovasi yang mengubah sistem pemerintahan menuju arah yang lebih baik karena menciptakan efisiensi dan layanan yang berkualitas melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Tasya, 2022).

Kemudian, faktor lain yang diperkirakan akan memengaruhi kinerja perusahaan atau instansi pemerintah adalah Digitalisasi Pelayanan Publik. Digitalisasi Pelayanan Publik mengacu pada pelaksanaan MSDM dengan menggunakan internet dan aplikasi teknologi. Digitalisasi Pelayanan Publik merupakan transformasi proses manajemen tenaga kerja menggunakan teknologi digital. Mengubah informasi sumber daya manusia analog menjadi informasi digital untuk diproses secara otomatis. Ini mencakup penggunaan perangkat lunak, analitika data, dan media *online* untuk mengelola, mengembangkan, dan

memanfaatkan potensi sumber daya manusia. Seiring dengan adanya Digitalisasi Pelayanan Publik, keterampilan juga diperlukan agar sejalan dengan perkembangan teknologi, serta perlu adanya adaptasi dan peningkatan keterampilan digital untuk menghadapi tuntutan pasar kerja yang terus berkembang (Al-Kharabsheh *et al.*, 2023).

Keterampilan adalah kemampuan individu untuk melakukan sesuatu yang spesifik, terfokus, tetapi dinamis, karena memerlukan waktu belajar dan dapat didemonstrasikan. Keterampilan dapat berupa bakat dan minat karyawan. Dengan menggunakan keterampilan yang dimiliki, karyawan dapat melakukan serta menyelesaikan tugasnya dengan baik dan hasil yang maksimal. Keterampilan menjadi sangat penting karena perkembangan teknologi memerlukan tenaga kerja dengan kemampuan digital yang kuat. Karyawan harus dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan menguasai keterampilan digital yang relevan (Dahman *et al.*, 2023).

Efektivitas mengacu pada kemampuan untuk mencapai tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang, dan tujuan secara khusus maupun secara umum. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja adalah pencapaian tujuan atas pelaksanaan tugas yang telah dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketika prinsip efektivitas kerja dapat lebih terkendali dengan adanya penerapan digitalisasi pada perusahaan, diharapkan karyawan yang terlibat dalam proses bisnis mampu memperlihatkan kinerja yang lebih baik. Kinerja merupakan kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Mawardi, 2022).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak merupakan organisasi perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk melayani perizinan dan non perizinan di Kabupaten Demak. Salah satu perkembangan teknologi yang ada di DPMPTSP Kabupaten Demak adalah penerapan sistem pelayanan perizinan berbasis digital atau elektronik yang dilaksanakan menggunakan Aplikasi SIINVEST. Aplikasi Sistem Informasi Investasi Daerah Online Kabupaten Demak (SIINVEST) adalah aplikasi pengelolaan proses pengurusan perizinan berusaha di daerah yang menjadi komitmen bagi investor pasca terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik atau dikenal dengan *Online Single Submission (OSS)*.

Adanya aplikasi SIINVEST diharapkan mampu mempercepat proses pengajuan perizinan daerah, karena pemohon dapat langsung mengakses aplikasi secara online dari mana saja dan kapan saja. Namun sebelum proses pengajuan izin, pemohon terlebih dahulu melakukan pendaftaran dan aktivasi akun dengan menggunakan tanda pengenal KTP. Melalui Aplikasi SIINVEST, DPMPTSP Kabupaten Demak telah melayani proses perizinan dari 3 sektor, yaitu sektor pengelolaan keuangan, pendapatan dan aset, sektor kesehatan dan sektor perdagangan.

Penggunaan Aplikasi SI INVEST bertujuan agar pelayanan perizinan menjadi lebih cepat, akurat, mudah, efisien dan efektif, serta mengubah pandangan masyarakat terhadap birokrasi Indonesia yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terkesan kaku, berbelit-belit, dan sulit bagi masyarakat, serta

menghindari adanya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum yang mencari manfaat atau permasalahan pelayanan perizinan di Indonesia (Widya, 2019). Pemungutan liar yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu sering terjadi, yang disebabkan oleh keinginan pemohon untuk memproses permohonan izin secara cepat, lebih prioritas dan lebih mudah. Sehingga penggunaan aplikasi ini adalah untuk menghindari hal-hal seperti itu dan tetap berpegang teguh pada SOP, kebijakan dan prinsip dalam memberikan pelayanan publik. Perizinan yang diproses melalui aplikasi SIINVEST dilaksanakan seluruhnya secara online, dari proses pengajuan izin hingga penerbitan izin. Proses perizinan diawali dengan pengajuan izin melalui sistem oleh pemohon, setelah itu verifikasi persyaratan perizinan dan penomoran izin oleh *back office*, selanjutnya penandatanganan oleh kepala dinas secara elektronik, kemudian penerbitan izin oleh sistem yang dapat langsung diunduh oleh pemohon.

Upaya untuk mengukur bagaimana kinerja dari suatu instansi pemerintahan bisa dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik melalui DPMPTSP Kabupaten Demak bisa dilihat dari bagaimana penyelenggaraan perizinan yang diberikan sesuai dengan prosedur, waktu, biaya, sesuai dengan kebijakan yang berlaku sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan. Kualitas pelayanan perizinan bisa dilihat pada seberapa banyak jumlah perizinan maupun non perizinan yang sudah terlayani sesuai dengan pelayanan perizinan yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Demak. Berikut jumlah total perizinan yang telah diproses melalui Aplikasi SIINVEST:



Sumber: Dokumen DPMPTSP Kabupaten Demak yang telah diolah penulis tahun (2023).

Gambar 1. 1

**Diagram Total Perizinan yang telah diproses di Aplikasi SIINVEST
Tahun 2019-2022**

Berdasarkan data pada gambar 1.1 diatas, izin terbit pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak dari tahun 2019 – 2022 mengalami kenaikan yang tidak stabil. Pada sektor kesehatan, tahun 2019-2022 relatif meningkat, namun terjadi penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2021. Kemudian, untuk sektor pendapatan daerah (izin reklame), dari tahun 2019-2021 terus mengalami penurunan, namun pada tahun 2022 kembali mengalami kenaikan.

Menurut Apdillah (2022) penggunaan aplikasi digital dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja karena jika individu yang bersangkutan dapat menguasai teknologi yang digunakan ditempat mereka bekerja, pekerjaan mereka dapat terselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan kendala yang lebih kecil,

sehingga kapasitas dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan menjadi lebih besar. Adanya aplikasi SIINVEST bertujuan untuk mempermudah kinerja dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Demak agar memperoleh hasil kerja yang maksimal sehingga *output* dalam hal ini jumlah izin terbit yang dihasilkan menjadi lebih besar. Namun dari data Gambar 1.1, hasil kerja (*output*) yang dihasilkan dari adanya teknologi digital tidak menggambarkan kinerja yang maksimal atau *output* tidak stabil. Hal ini menunjukkan bahwa adanya aplikasi SIINVEST belum menggambarkan efektivitas *Digitalisasi Pelayanan Publik* terhadap kinerja pegawai DPMPTSP Kabupaten Demak.

Berdasarkan fakta yang diperoleh dan hasil pengamatan di lapangan, adapun permasalahan yang penulis lihat dan menjadi fenomena pada penelitian ini adalah penggunaan aplikasi SIINVEST di DPMPTSP Kabupaten Demak belum menunjukkan hasil yang maksimal (belum efektif). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vivi Liana selaku Pelaksana Bidang Penanaman Modal, hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi aplikasi SIINVEST yang baru diterapkan pada tahun 2020, sehingga banyak dari masyarakat yang belum mengerti alur atau prosedur pelayanan menggunakan aplikasi SIINVEST ini. Permasalahan lainnya ialah kurangnya keterampilan pegawai yang menyebabkan *HRM Digitalitation* yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Demak belum berjalan dengan maksimal. Keterampilan pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Demak masih perlu ditingkatkan karena belum sepenuhnya memenuhi standar dan tujuan yang diharapkan, hal ini disebabkan oleh kemampuan pegawai yang berbeda-beda. Fenomena ini menjadikan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui

seberapa pengaruh dari adanya teknologi digital terhadap kinerja pegawai serta untuk mengetahui apakah ada faktor lain yang menyebabkan *output* kinerja dari adanya teknologi digital tidak maksimal.

Ada perbedaan penelitian (*Research Gap*) dalam penelitian ini yang dilakukan oleh Haque dan Nishat (2022) menyatakan bahwa *Digitalisasi Pelayanan Publik* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Vuori *et al.* (2020) menunjukkan digitalisasi memiliki pengaruh positif dan negatif terhadap kinerja karyawan tergantung pada situasi, peningkatan kinerja tidak terlihat secara jelas pada beberapa profesi, faktor penghambat kinerja yang ditemukan (informasi yang berlebihan, terlalu aktif, manajemen waktu, penundaan pekerjaan).

Kemudian, Aryana dan Dikta (2022) menyatakan bahwa keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian oleh Latief *et al.* (2019) menyatakan bahwa keterampilan kerja memiliki dampak dan pengaruh positif, yang artinya keterampilan kerja memiliki pengaruh penting terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Taroreh (2019) yang berpendapat bahwa keterampilan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya setiap kenaikan atau penurunan kinerja karyawan tidak dapat dipengaruhi oleh keterampilan kerja.

Menurut Mawardi (2022) penerapan digitalisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Choirinisa (2022) menyatakan bahwa penggunaan aplikasi digital

dengan berbagai macam jenis tergantung dari hasil kerja karyawan yang akan menentukan tingkat efektivitas kerja.

Beberapa penelitian sebelumnya oleh Hasanah (2022) menyatakan bahwa keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wasis (2021) menyatakan bahwa keterampilan kerja berpengaruh positif serta signifikan terhadap efektivitas kerja, semakin tinggi keterampilan karyawan maka semakin efektif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Penelitian mengenai efektivitas yang dilakukan oleh Nelson menunjukkan bahwa efektivitas memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin ditingkatkannya efektivitas kerja pegawai maka akan mendorong kualitas pelayanan yang dilakukan (Nelson, 2020). Dapat disimpulkan dari hasil penelitian Nelson mengungkapkan apabila tingkat efektivitas semakin tinggi maka akan mendorong meningkatnya kualitas kinerja pegawai. Peneliti Welinus Halawa juga membuktikan bahwa efektivitas juga memiliki pengaruh terhadap karyawan (Halawa, 2019). Sedangkan, menurut Hernawati dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa efektivitas tidak berpengaruh pada kinerja (Hernawati, 2019).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Efektivitas Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak)”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diuraikan bahwa ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Demak.
2. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah Digitalisasi Pelayanan Publik dan Keterampilan. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah efektivitas kerja.
3. Responden penelitian ini adalah karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak.
4. Jangka waktu penelitian ini adalah 30 hari setelah proposal ini diajukan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat permasalahan sebagai berikut :

1. Penerapan Digitalisasi pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Demak belum terlaksana dan berjalan secara optimal. (Gambar 1.1)
2. Adanya masalah ketidaksesuaian hasil kerja (kinerja) karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Demak. (Gambar 1.1)
3. Kurangnya keterampilan karyawan menyebabkan Digitalisasi pelayanan publik yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Demak belum menunjukkan hasil yang maksimal.

4. Kurangnya sosialisasi menyebabkan masyarakat belum mengerti alur atau prosedur pelayanan menggunakan aplikasi SIINVEST sehingga penggunaan aplikasi SIINVEST di DPMPTSP Kabupaten Demak menjadi kurang efektif.

Dari perumusan masalah yang diuraikan diatas maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak?
2. Bagaimana pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak?
3. Bagaimana pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap efektivitas kerja pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak?
4. Bagaimana pengaruh keterampilan terhadap efektivitas kerja pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak?
5. Bagaimana pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian dilakukan dengan tujuan di bawah ini :

1. Untuk menganalisis pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak.

2. Untuk menganalisis pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak.
3. Untuk menganalisis pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap efektivitas kerja pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak.
4. Untuk menganalisis pengaruh keterampilan terhadap efektivitas kerja pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak.
5. Untuk menganalisis pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja karyawan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Demak.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat adalah nilai guna, yang artinya kontribusi nyata baik ke subjek yang diteliti, untuk diri peneliti, dan untuk kemajuan ilmu pengetahuan. Maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai guna berupa :

- a. Secara Teoritis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan terkait dengan teknologi kemudahan pelayanan yang digunakan dalam pemrosesan pengajuan perizinan, pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Demak, serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi gambaran untuk penelitian yang serupa ke depannya.

b. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pegawai dalam mengaplikasikan ilmu khususnya terkait dengan teknologi kemudahan pelayanan yang digunakan dalam pemrosesan pengajuan perizinan, pencapaian penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Demak.

