

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. (Hardiyansyah, 2018)

Pelayanan publik diselenggarakan oleh aparatur pemerintah di semua sektor pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menginstruksikan kepada institusi pemerintahan dari tingkat pusat maupun daerah agar melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur dalam melaksanakan pelayanan. Dua produk hukum diatas secara tegas menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran dalam menilai kualitas layanan publik yang diberikan. Pelayanan publik merupakan bagian dari administrasi pembangunan yang telah ada, sehingga menjadi kebutuhan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Oleh karena itu peran pemerintah sebagai regulator harus berorientasi kepada kepuasan pelayanan masyarakat dan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dalam pelayanan, maka penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan *good governance* harus memenuhi harapan warga masyarakat.

Transparansi diperlukan agar aksi oleh satu pihak dapat diawasi oleh pihak lainnya dan akuntabilitas merupakan konsekuensi yang harus ada agar transparansi tersebut memiliki arti. Di dalam pola hubungan yang transparan, masing-masing pihak dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan kepada warga masyarakat.

Konsep utama akuntabilitas didasarkan pada klasifikasi tanggungjawab manajerial pada tiap tingkatan dalam organisasi yang bertujuan untuk pelaksanaan kegiatan pada tiap bagian. Masing-masing individu pada tiap jajaran aparatur bertanggung jawab atas setiap kegiatan yang dilaksanakan pada bagiannya. Konsep ini membedakan adanya kegiatan-kegiatan yang terkendali dan kegiatan-kegiatan yang tidak terkendali. Kegiatan-kegiatan yang terkendali merupakan kegiatan-kegiatan yang secara nyata dapat dikendalikan oleh seseorang atau suatu pihak. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas instansi pemerintah adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah.

Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dimulai dalam rangka perbaikan iklim usaha dan investasi, Pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Instruksi Presiden tersebut sebagai kebijakan strategis yang dijabarkan ke dalam program, kegiatan dan tindakan yang lebih konkrit sebagai terobosan untuk percepatan investasi. Salah satu kegiatan atau tindakan yang sangat penting dalam Inpres dimaksud adalah, menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan untuk aktivitas investasi pada umumnya dan aktivitas Usaha Kecil, Menengah, dan Koperasi (UKMK) pada khususnya.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah antara lain ditegaskan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi,

keadilan dan pemerataan. Sehingga kualitas pelayanan aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu indikator keberhasilan otonomi daerah.

Dalam proses pengurusan perijinan pada tahun 2017-2019 sering kita mendengar keluhan dari warga dan calon investor tentang maraknya pungutan liar dan juga tidak adanya kepastian waktu untuk memperoleh ijin tersebut. Kewenangan tiap-tiap instansi yang mengakibatkan adanya tarik-menarik kepentingan sehingga membuat proses perijinan memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena hal tersebut, pemerintah pusat melakukan terobosan dengan dibentuknya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu melalui Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006. Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang telah menerapkan kebijakan Peraturan Mendagri tersebut.

Menurut Kenny (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, selain itu juga Christi et al (2020) menemukan dalam penelitiannya bahwa kepemimpinan berdampak positif terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya Ketrioningsih (2016) menyatakan bahwa efek kepemimpinan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan kerja pegawai yang tinggi.

Egenius et al (2020) menyatakan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Syardiansyah et al (2020) juga dalam penelitiannya menemukan fenomena bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Ramli (2018) juga mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan meningkatkan kepuasan kerja dari pegawainya sendiri.

Didalam jurnal Carvalho et al (2020) menyatakan bahwa faktor motivasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Selain itu juga penelitian dari Hartono et al (2021) Motivasi membantu mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dari pegawai. Rimadias et al (2016) juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dari pegawai.

Faktor lain untuk mendukung terciptanya kepuasan kerja pegawai adalah dengan implementasi faktor teknologi informasi. Menurut penelitian dari Terek et

al (2018) menyatakan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Penelitian lain yang mendukung adalah Ratna dan Kaur (2016) yang menemukan bahwa ada hubungan pengaruh yang positif terhadap teknologi dengan kepuasan kerja pegawai.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja sampai saat ini masih terus berkembang. Tak jarang hasil penelitian terkait hubungan pengaruh kepemimpinan, kinerja pegawai, motivasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan kerja justru tidak sejalan dengan uraian yang sudah dijabarkan diatas.

Penelitian-penelitian yang hasilnya tidak sejalan seperti hasil penelitian diatas antara lain adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2017) yang menyatakan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, Penelitian dari Kristine (2017) yang menyimpulkan bahwa kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, hasil penelitian dari Khair dan Harahap (2019) yang menyatakan bahwa motivasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja dan hasil penelitian dari Poetri (2020) yang menyatakan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan analisis lebih dalam untuk membuktikan apakah faktor-faktor diatas dapat mendukung terciptanya kepuasan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi (DPMPTSP) sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Bekasi dan penulis mengambil judul tesis ini adalah **PENGARUH KEPEMIMPINAN, KINERJA PEGAWAI, MOTIVASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI YANG DIMODERASI OLEH UMUR PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BEKASI.**

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan latar belakang dan batasan masalah diatas peneliti melakukan identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Proses pembuatan IMB yang lama, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengurus IMB.
- b. Waktu pengurusan perijinan yang lama mengakibatkan masyarakat enggan mengurus perijinan.
- c. Sumber Daya Manusia yang kurang ramah dalam melayani warga masyarakat.
- d. Kurangnya koordinasi dengan dinas terkait lainnya.
- e. Untuk optimalisasi pentingnya *upgrading* fasilitas sarana dan prasanara untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat masih perlu dilakukan

1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih terarah dan jelas penelitian ini diberikan batasan masalah yang diteliti yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan pada pimpinan dan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.
- b. Variabel yang diteliti adalah terkait dengan kepemimpinan, kinerja pegawai, motivasi pegawai, teknologi informasi, kepuasan kerja pegawai yang dikaitkan dengan umur pegawai untuk melihat pengaruh modulasi dari umur terhadap hubungan antara variabel independen dengan variabel dependennya.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?
- b. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?
- c. Bagaimana pengaruh motivasi pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?
- d. Bagaimana pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?
- e. Bagaimana pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?
- f. Bagaimana pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?
- g. Bagaimana pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh motivasi pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?
- h. Bagaimana pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain adalah:

- a. Menguji pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP.
- b. Menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP.
- c. Menguji pengaruh motivasi pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai

di DPMPTSP.

- d. Menguji pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP.
- e. Menguji pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP.
- f. Menguji pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP.
- g. Menguji pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh motivasi pegawai terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP.
- h. Menguji pengaruh umur pegawai memoderasi pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan kerja pegawai di DPMPTSP.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi pemerintah sebagai regulator dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawainya sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Bekasi.
- b. Bagi peneliti mampu memberikan kontribusi pemikiran kepada pemerintah daerah Kota Bekasi, khususnya untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawainya.
- c. Bagi praktisi dapat digunakan sebagai referensi untuk yang ingin melakukan penelitian tentang peningkatan kepuasan kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.