



PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEBERHASILAN PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* PADA LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Oleh

Irma Nurul Fastikah

Universitas Jenderal Soedirman, Jawa Tengah, Indonesia

e-mail: irulumtaza@gmail.com

Abstrak

Sejak diterbitkannya Instruksi Presiden No. 3/2003 dan UU No 14/2008, lembaga-lembaga pemerintah mulai dari pusat sampai dengan tingkat kabupaten/kota berlomba-lomba menjadi yang terdepan dalam implementasi *e-government* dan memenuhi keterbukaan informasi kepada publik. Pada saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas telah mengembangkan *e-government* pada semua layanannya sehingga cukup dilakukan melalui website. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling jenuh yaitu mengambil sampel secara keseluruhan atau semua anggota populasi yang digunakan sebagai sampel. Responden dalam penelitian ini adalah 52 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistik yang dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedestitas, uji normalitas, uji korelasi, koefisien determinasi, uji t, analisis jalur, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan antara *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support*, Budaya Organisasi, *E-Government*

PENDAHULUAN

Pada era revolusi industri generasi keempat (4IR). Dalam 4IR, telah ditemukan berbagai teknologi baru yang bersifat disruptif atau *disruptive technology*. Teknologi hadir begitu cepat dan mengancam keberadaan perusahaan-perusahaan *incumbent*. Banyaknya aset yang dimiliki perusahaan bukan jaminan akan menang menghadapi yang kecil. Pada kenyataannya bukan yang besar memangsa yang kecil, tapi yang cepat dapat memangsa yang lambat. Sebagai contoh Uber yang mengancam pemain-pemain besar di industri transportasi, Airbnb yang mengancam pemain-pemain besar di industri pariwisata, Alibaba Group yang mengancam pemain-pemain besar

di industri ritel, dan seterusnya. Salah satu kunci keberhasilan dalam 4IR adalah efisiensi dalam pelayanan dan proses internal. Sama seperti perusahaan swasta, pemerintah berada juga didorong untuk meningkatkan efisiensi prosesnya. Hal ini merupakan dampak dari 4IR, di mana telah hadir inovasi teknologi yang sangat efisien dan cepat di tengah-tengah masyarakat. Peluang efisiensi sangatlah besar untuk diterapkan oleh Pemerintah, salah satunya melalui digitalisasi administrasi publik dan otomasi proses bisnis atau yang dikenal dengan *Government 4.0*.

Menurut Laporan McKinsey&Co, Pemerintah Jerman dapat menghemat hingga



59% dalam memroses berkas menggunakan teknologi terbaru (McKinsey, 2018). Inovasi teknologi lain juga sudah mulai diterapkan dalam penyusunan kebijakan dan regulasi pemerintah dan demokrasi. Di tengah perkembangan teknologi yang masif seperti *cloud computing*, *social media*, *mobile technology*, memberikan peluang bagi pemerintah dalam melayani publik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menghasilkan layanan publik. Hal ini mutlak harus dilakukan pemerintah sebagai upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital dan mengintegrasikannya di dalam sektor publik atau yang disebut dengan *Digital Government*.

Menurut The World Bank Group (Falih Suedi, Bintoro Wardianto 2010: 54) *Digital government* adalah pemanfaatan TIK dalam manajemen pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan urusan pemerintah. *E-Government* adalah suatu pemanfaatan teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah (Priyatno, 2009). *E-government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja aparatur negara serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Damanik, 2017). Menurut Indrajit (2016), dalam implementasi *E-government* terdapat empat tipe relasi, salah satunya adalah *Government to Citizen*. *Government to Citizen* merupakan salah satu fungsi *E-government* untuk memperbaiki interaksi hubungan masyarakat dengan pemerintah melalui akses yang beragam seperti *website*, aplikasi dan lain-lain yang memudahkan masyarakat untuk mencari informasi publik atau bahkan dapat mengakses pelayanan public (Indrajit, 2006).

E-Government dapat mengubah kinerja birokrasi yang sering dianggap lambat, boros dan sangat fungsional. Penerapan *E-Government* di Indonesia diperkuat dengan

adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Kemudian diperbaharui dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Azriah dan Naelyatara, 2022).

Berdasarkan *E-Government Survey* pada tahun 2020, Indonesia menempati pada peringkat 88 atas pengembangan dan pelaksanaan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Hasil di tahun 2020 yang dirilis pada bulan Juli, menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016 (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2021).

E-Government adalah sistem pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, antara lain adalah *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing* yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai wewenang atau kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Secara sederhana, "*what government does is public service*" (Dwiyanto, 2015).

Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Daerah masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang baik. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh sikap penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugas dan wewenang kepada masyarakat yang dilakukan oleh negara dan instansi pemerintahan (Sellang *et al.*, 2019).

Karena pada hakikatnya, Masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah meskipun pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan public tentu saja pasti menemui hambatan atau permasalahan khususnya dalam pelayanan administrasi



kependudukan yang menyebabkan kualitas pelayanannya menjadi kurang baik. Berdasarkan data laporan kepada Ombudsman tahun 2021, terdapat 7.186 laporan terkait maladministrasi pelayanan publik. Berikut ini merupakan dugaan maladministrasi yang dilaporkan masyarakat dapat dilihat pada tabel 1.

No	Dugaan maladministrasi	Persentase
1	Tidak patut	7,08 %
2	Tidak memberikan pelayanan	28,52 %
3	Tidak kompeten	3,99 %
4	Permintaan imbalan, uang, barang dan jasa	2,01 %
5	Penyimpangan prosedur	21,31 %
6	Penyalahgunaan wewenang	2,75 %
7	Penundaan berlarut	33,42 %
8	Konflik kepentingan	0,07 %
9	Diskriminasi	0,64 %
10	Berpihak	0,20 %
Total		100 %

Sumber: Buku Laporan Ombudsman, 2021.

Tabel 1 menunjukkan bahwa menunda pelayanan secara berlarut masih menjadi masalah yang paling sering dikeluhkan oleh Masyarakat, yaitu sebanyak 33,42%. Ketidakpastian waktu maupun alur pelayanan menjadikan pelayanan semakin lama dan tidak kunjung selesai. Selain penundaan pelayanan, tidak memberikan pelayanan juga menjadi masalah yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Misalkan saja petugas yang sering tidak ditempat Ketika jam operasional pelayanan ataupun menunda memberikan pelayanan karena hal tertentu. Tentu saja masalah seperti ini menjadi hambatan tersendiri untuk Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan segera. Dari berbagai masalah tersebut pasti ada factor yang menyebabkan, salah satunya semangat kerja yang menurun dari pegawai itu sendiri.

Demi mewujudkan kualitas pelayanan publik prima, salah satu indikator pembangunan sesuai Perpres Nomor 61 tahun 2019 tentang Rancangan Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020 adalah menciptakan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Setiap instansi dapat melakukan inovasi pelayanan publik sesuai dengan kemampuannya, bisa dari sisi kebijakan, program pelayanan, atau pemanfaatan TIK dalam rangka mendukung penyelenggaraan E-Government. Salah satu instansi Pemerintah Daerah yang sudah melakukan inovasi pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banyumas. Dindik capil Kabupaten Banyumas mendukung pelaksanaan *E-government*, dengan menyediakan pelayanan berbasis *online* pada aplikasi gratis kabeh.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, tentu tidak terlepas dari keterlibatan sumber daya manusia atau pegawai, baik itu Pegawai Negeri Sipil (PNS) ataupun Pegawai *non-PNS*. Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived organizational support*) merupakan salah satu yang dibutuhkan dalam implementasi digital government di era industri 4.0 ini.

Robbins dan Judge (2015) mendefinisikan *Perceived organizational support* (POS) adalah tingkat dimana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Bantuan langsung dari atasan maupun antar pegawai, lingkungan kerja yang mendukung, serta kemudahan dalam mengungkapkan aspirasi.

Budaya organisasi merupakan faktor lain yang mampu mempengaruhi tingkat *employee engagement*. Robbin (2015) mendefinisikan *organizational culture refer to a system of shared meaning held by member that distinguishes the organization from other organization*. Berdasarkan definisi ini mengungkapkan bahwa budaya organisasi mengacu kepada suatu sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain. Permasalahan yang sering timbul adalah sering kali pegawai merasa tidak sesuai dengan budaya yang ada pada suatu organisasi, mengingat karakteristik dan sikap pegawai yang berbeda-beda. Oleh karena itu,



organisasi hendaknya menciptakan budaya organisasi yang menjunjung tinggi nilai-nilai kekeluargaan, komunikasi, serta sikap menghargai antar pegawai, sehingga akan menciptakan motivasi dan keasyikan (*absortion*) dalam bekerja. Apabila hal tersebut terpenuhi, maka pegawai akan memiliki keterikatan dengan organisasi. Budaya organisasi memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan kerja. Apabila persepsi pegawai terhadap budaya organisasi baik, maka pegawai akan merasa puas dengan pekerjaannya. Sebaliknya, apabila persepsi karyawan terhadap budaya dalam suatu organisasi tidak baik, maka karyawan cenderung tidak puas dengan pekerjaannya (Robbins dan Judge, 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya yaitu karyawan, dengan melakukan *interview* (Tohardi *et al.* 2019). Seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Banyumas yang berjumlah 52 orang dimana 25 laki-laki dan 27 perempuan dijadikan sebagai responden. Data primer yang didapatkan berupa kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu hasil kuesioner dari pegawai Pemerin tahan Kabupaten Banyumas. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Tohardi *et al.* 2019). Sumber data sekunder di dalam penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur yang terkait. Skala Likert digunakan untuk mengukur setiap hasil kuesioner yang diperoleh yang berkaitan dengan pernyataan seseorang

dengan sesuatu dengan data interval, dan dalam penelitian ini memakai skala 1-5.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistik yang dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedestitas, uji normalitas, uji korelasi, koefisien determinasi, uji t, analisis jalur, dan analisis regresi linier berganda.

HASIL DAN PEMBEHASAN

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi

Variabel Penelitian	Koefisien	t	Sig
<i>perceived organizational support</i>	0,461	3,292	0,002
Budaya organisasi	-0,106	2,222	0,033
Sig		0,000 ^b	
R ²		0,753	

Berdasarkan analisis regresi didapatkan nilai Nilai R *square* variabel independen terhadap kinerja sebesar 0,753 artinya besarnya pengaruh secara simultan variabel independen *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas sebesar 75,3% dan sisanya yaitu sebesar 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

Pengaruh *perceived organizational support* terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas

Hasil analisis regresi Tabel 1 menunjukkan nilai t hitung untuk variabel budaya kerja 3,292 dengan nilai signifikansi 0,002, karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 (0,002<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap



keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, dimana maksud dari pernyataan tersebut adalah melalui hak yang diterima oleh pegawai maupun support dan apresiasi yang diberikan oleh instansi atas kinerja pegawai mampu meningkatkan keberhasilan dalam menciptakan inovasi baru dalam pelayanan kependudukan dengan memanfaatkan teknologi yang ada untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat karena dengan adanya support dari instansi akan membuat pegawai semakin semangat dalam bekerja dan berkomitmen terhadap instansi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rais dan Prmin (2020) dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa *perceived organizational support* melalui kebebasan inisiatif yang diberikan, toleransi terhadap resiko, pengawasan yang ada, dukungan organisasi yang diberikan pada pegawai, serta pola komunikasi yang ada mampu meningkatkan semangat dalam mengaplikasikan sistem kerja dan menerima perubahan.

Pengaruh budaya organisasi terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas

Hasil analisis regresi Tabel 1 menunjukkan nilai t hitung untuk variabel budaya organisasi 2,222 dengan nilai signifikansi 0,033, karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,033 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Napitupulu dan Medina (2014) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terha

dap keberhasilan pengembangan *e-Government*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Perceived organizational support* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* maka semakin tinggi keberhasilan pengembangan *e-government*. Budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keberhasilan pengembangan *e-government* pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi baik budaya organisasi yang diciptakan maka semakin tinggi keberhasilan pengembangan *e-govern ment*.

Saran

Untuk keberhasilan pengembangan *e-government* khususnya pada layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas diperlukan adanya strategi dalam mengelola sumber daya manusia yang ada (pegawai) karena sukses atau tidaknya suatu instansi tergantung kepada tenaga kerja yang dimiliki yaitu bagaimana instansi memperlakukan pegawainya serta memenuhi hak dan memberikan apresiasi atas kinerja pegawainya sehingga pegawai dengan semangat akan memenuhi kewajibannya.

Kemudian, instansi juga harus mampu menciptakan budaya organisasi yang memberikan kenyamanan kepada pegawai.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Azriah, T. dan Naelyatara, F., (2020). Kualitas Layanan E-Government Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ilmiah Dinamika Administrasi* Vol.19 No. 2.
- [2] Damanik, Marudur Pandapotan, dan Erisva Hakiki Purwaningsih. (2017). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* Vol. 21 No. 2 hal. 151–164.
- [3] Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta.
- [4] Napitupulu, T. A., dan Medina A., (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Keberhasilan Pengembangan E-Government. *Binus Business Review* Vol. 3 No. 1.
- [5] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi: Edisi 16*. Terjemahan Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat. Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2021.
- [6] Rais, I. S., & Parmin, P. (2020). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, Vol 2 No. 5, hal: 813–833. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i5.65>
- [7] Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- [8] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [9] Tohardi, A. (2019). *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung: Manda Maju
- [10] Thahrina, A ., & Farchah, Y. (2022). Kualitas Layanan E-Government Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Vol. 19 No. 2, hal: 65.