

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengalami peningkatan pesat setiap harinya menuntut pemerintah untuk mendukung semua sektor pembangunan, salah satunya pada sektor pelayanan publik. Konsep pelayanan publik ini sudah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, disebutkan pula bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sejalan dengan hal itu, (Yanuar, 2019) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara langsung atau tidak langsung. Maka dari itu, pemerintah pusat hingga daerah diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan dalam masyarakat. Salah satu solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang semakin cepat serta murah yang

menjanjikan efisiensi sehingga semakin menarik minat masyarakat (Mohi & Botutihe, 2020).

Di Indonesia, pemerintah pusat menerbitkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang dikenal sebagai SPBE. SPBE adalah system pemerintah yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam memberikan pelayanan, pengelolaan keuangan serta perumusan kebijakan (Nugraha, 2018). SPBE bertujuan untuk menjadikan pemerintahan transparan, efektif, bersih, akuntabel serta berkualitas dan terpercaya. Dengan digunakannya teknologi dalam pelayanan publik berbagai pelayanan seperti pengadaan barang jasa, pelayanan pajak serta perizinan akan mewujudkan tujuan-tujuan dari SPBE tersebut.

Dalam rangka menciptakan pelayanan publik berbasis elektronik yang efektif serta efisien, pemerintah juga telah melakukan reformasi birokrasi untuk merubah desain struktur organisasi. Dalam amandemen UUD 1945, reformasi birokrasi merupakan penyusunan ulang system penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan oleh aparatur pemerintah local ataupun nasional. Dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi menjelaskan bahwa Grand Design Reformasi Birokrasi merupakan rancangan induk yang arah berisi arah kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi nasional dalam jangka waktu 2010-2025. Saat ini, reformasi birokrasi sudah mencapai periode terakhir (2020-2025) pada Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional

dengan harapan periode terakhir ini mampu menghadirkan karakter birokrasi yang berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang memiliki sifat pelayanan yang berkualitas serta pengelolaan pemerintahan yang efektif dan efisien (Sebayang et al., 2022). Reformasi birokrasi diharuskan lebih fokus, inklusif serta berorientasi pada kepentingan publik serta berbasis merit system (Sandiasa & Agustana, 2018).

Berbagai daerah di Indonesia sudah mulai meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang memberikan kemudahan dalam pengaksesan. Pelayanan berbasis elektronik mampu memberikan serta meningkatkan sinergitas pada setiap lembaga pemerintah serta meminimalisis resiko terjadinya perselisihan antar lembaga satu sama lain yang bisa menghambat pelayanan kepada masyarakat karena adanya tumpang tindih dalam kewenangan (Lumbanraja, 2020).

Pemerintah Kabupaten Belitung sudah menerapkan pemerintahan digital dengan memberikan pelayanan di beberapa OPD pemerintahan di Kabupaten Belitung. Dalam memberikan pelayanan perizinan, pemerintah Kabupaten Belitung telah menerapkan pelayanan publik secara elektronik, yaitu OSS-RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Dengan diimplementasikannya OSS-RBA, kelompok UMK dan Non-UMK yang ingin mengurus perizinan usaha dapat terhubung dengan para stakeholder dan mampu mengakses website tersebut selama 24 jam dan dimanapun tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian (DPMPSTP) sehingga lebih aman dan efisien.

Namun dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik masih banyak ditemukan kelemahan seperti struktur organisasi yang masih memiliki pola hierarkis sehingga pola struktur seperti ini dapat menjadikan pelayanan publik berbasis elektronik tidak efisien. Struktur organisasi yang dibentuk juga seringkali belum mampu memenuhi kebutuhan dalam mewujudkan visi misi daerah, melainkan lebih kepada memenuhi amanat perundang-undangan di atasnya (Sinaga, 2020). Selain itu juga prosedur kerja yang tidak sinkron antar satuan organisasi dan adanya ketidakterpaduan dari berbagai program dalam kegiatan di OPD (Juru, 2020). Kelemahan lainnya adalah desain struktur organisasi yang sudah sesuai dengan regulasi yang ada namun perangkat daerah hanya sedikit berkontribusi pada pelayanan kepada masyarakat sehingga menghamburkan anggaran untuk kepentingan seperti belanja jasa kantor, belanja perjalanan dinas hingga belanja jasa pegawai yang merupakan kebutuhan non layanan publik (Praja et al., 2021).

Desain struktur organisasi mencakup pembuatan perubahan dalam wewenang, mekanisme koordinasi, hingga rancangan ulang pekerjaan. Perubahan dalam wewenang, koordinasi hingga rancangan ulang pekerjaan dapat dilakukan dengan meniru organisasi lain yang sudah baik dengan tetap memperhatikan norma yang berlaku atau yang disebut dengan tindakan meniru. Desain struktur organisasi mampu memperkenalkan perubahan yang besar dalam desain struktural yang mencakup pergeseran dari struktur yang sederhana ke struktur berdasarkan tim, uraian jabatan

yang dapat didefinisi ulang, atau jam kerja yang lentur (Anindita & Gani, 2019). Setiap instansi pemerintah wajib melaksanakan evaluasi struktur organisasi paling tidak dalam kurun waktu selama 3 (tiga) tahun yang bertujuan melakukan perbaikan pada tata kelola organisasi, kinerja organisasi, mencapai visi misi suatu daerah serta memenuhi harapan masyarakat.

Studi kasus ini berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian (DPMPTSP) Kabupaten Belitung mengenai pembentukan struktur organisasi guna mendukung pelayanan publik berbasis elektronik karena dalam pelaksanaan pelayanannya masih ditemukan sumber daya manusia yang merangkap tugas serta bekerja tidak sesuai dengan bidangnya sehingga mengakibatkan hasil pekerjaan yang tidak optimal karena beban kerja yang menumpuk (Wawancara dengan Bapak Ronny Setiawan, ST. M.Si, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian, 18 Oktober 2023). Maka untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat struktur organisasi harus terus diperbaiki. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka dari itu penulis berfokus melihat pengaruh legitimasi dan norma, tindakan meniru, serta harapan dan tekanan eksternal terhadap desain struktur organisasi di DPMPTSP Kabupaten Belitung guna mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh legitimasi dan norma terhadap desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023?
2. Seberapa besar pengaruh tindakan meniru terhadap desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023?
3. Seberapa besar pengaruh tekanan eksternal dan harapan terhadap desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023?
4. Seberapa besar pengaruh legitimasi dan norma, tindakan meniru, tekanan eksternal dan harapan terhadap desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan seberapa besar pengaruh legitimasi dan norma terhadap pembentukan desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023.
2. Menjelaskan seberapa besar pengaruh tindakan meniru terhadap pembentukan desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam

mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023.

3. Menjelaskan seberapa besar pengaruh tekanan eksternal dan harapan terhadap pembentukan desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023.
4. Menjelaskan seberapa besar pengaruh legitimasi dan norma, tindakan meniru dan tekanan eksternal dan harapan terhadap pembentukan desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di DPMPTSP Kabupaten Belitung tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1.1.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat terhadap pengembangan Ilmu Pemerintahan, terutama kajian keilmuan yang memiliki kaitan dengan pembentukan desain struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.1.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Belitung, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas penataan kelembagaan (struktur organisasi) pemerintahan daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.5 Kajian Pustaka (Literature Review)

Pada penelitian ini penulis mengambil 10 (sepuluh) penelitian terdahulu yang sesuai dengan pembahasan yang akan diteliti mengenai pengaruh legitimasi dan norma, tindakan meniru, serta harapan dan tekanan eksternal terhadap desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

- 1) (Effendi, 2022) meneliti dengan metode kualitatif tentang **“Upaya Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik”**. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemerintah melakukan perubahan struktur organisasi pada manajemen serta perampingan struktur organisasi sehingga pelaksanaan tugas dapat dijalankan dengan baik.

Link : <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/2745/1357>

- 2) (Parjadinata et al., 2020) meneliti dengan metode kuantitatif tentang **“Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pelayanan Program One Day Service di Kantor Pertanahan Kota Mataram”**. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa struktur organisasi adalah bagian dari media yang membantu organisasi dalam mencapai tujuannya terutama dalam mendukung efektivitas pelayanan bagi masyarakat.

Link : <http://jmm.unram.ac.id/index.php/jurnal/article/view/480>

- 3) (Iqbal & Sandria, 2020) melakukan penelitian dengan metode kualitatif mengenai **“Penataan Struktur Organisasi Perangkat Daerah**

Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta". Hasil penelitian mengatakan bahwa dalam penataan struktur organisasi, pemerintah provinsi (gubernur), *private sector*, serta masyarakat harus terlibat karena ketiga aktor tersebut memiliki pengaruh terhadap kinerja serta kualitas pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya. Hasil penelitian juga mengatakan bahwa penataan kelembagaan sudah memprioritaskan kebutuhan masyarakat.

Link : <https://jurnal.unigal.ac.id/moderat/article/view/3368/3081>

- 4) (Yulianti, 2018) meneliti "**Reformasi Tata Kelola Pemerintahan Desa Melalui Penataan Kelembagaan di Desa Kubang Puji Kecamatan Pontang Kabupaten Serang**" dengan metode kualitatif. Hasil penelitian mengatakan bahwa penataan kelembagaan harus disertai dengan penataan pula terhadap SDM, keuangan, kebutuhan sarana dan prasarana serta hubungan kerja terhadap unit-unit organisasi.

Link: <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/619/610>

- 5) (Sutrisno et al., 2021) dengan penelitian berjudul "**Implementasi Kebijakan Keistimewaan di Pemerintah Kabupaten Bantul (Studi Penelitian tentang Penataan Kelembagaan Asli di Kecamatan dan Kalurahan Pemerintah Kabupaten Bantul)**" menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa penataan kelembagaan sudah dijalankan sesuai pedoman yang ada serta penataan kelembagaan

tidak lepas dari peran serta masyarakat dalam mendukung penataan kelembagaan sebagai wujud ketaatan terhadap pemerintah.

Link : <https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/article/view/15/17>

- 6) (Gantika et al., 2020) melakukan penelitian dengan metode kualitatif mengenai **“Penguatan Implementasi Kebijakan Penataan Kelembagaan di Kabupaten Bandung Barat”**. Hasil penelitian menyatakan bahwa penataan kelembagaan harus disertai dengan sarana prasarana berbasis teknologi demi efektifitas penataan kelembagaan dan budaya local.

Link: <https://journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/2379/1170>

- 7) (Sandiasa & Agustana, 2018) meneliti dengan metode kualitatif **“Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah”**. Hasil penelitian menyebutkan bahwa reformasi serta birokrasi berkaitan dengan penguatan peraturan serta kebijakan pemerintah dan juga penerapan e-government yang dapat memunculkan kepercayaan masyarakat.

Link: https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public_inspiration/article/view/824

- 8) Dengan metode penelitian deskriptif, penelitian (Susiwati, 2021) yang berjudul **“Penyederhanaan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Untuk Mewujudkan Birokrasi Profesional Studi Kasus Perampingan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Wonosobo”** menyatakan

bahwa dalam kelembagaan birokrasi terdapat dua hal penting yakni penataan kelembagaan secara horizontal dan vertical. Struktur birokrasi harus dilakukan dengan menyederhanakan hierarki kekuasaan dengan delayering antara birokrasi ditingkat bawah terhadap atasannya serta antara birokrasi dengan masyarakatnya. Selain itu pula struktur organisasi dua layer yang pantas untuk diwujudkan sebagai respon terhadap perkembangan lingkungan.

Link: <https://jurnal.bpsdmd.jatengprov.go.id/index.php/jwp/article/view/21>

- 9) (Dewi et al., 2022) meneliti “**Analisis Penyederhanaan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang**” dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa penyederhanaan struktur organisasi bertujuan untuk mewujudkan birokrasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Link : <https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif/article/view/6305>

- 10) (Maluegha et al., 2018) melakukan penelitian kualitatif dengan judul “**Efektivitas Kebijakan Restrukturisasi Organisasi Pemerintah Kecamatan Siau Barat Selatan Kabupaten Siau Tagulandang Biaro**”. Hasil penelitian menyatakan bahwa indikator dalam menyederhanakan struktur organisasi antara lain beban kerja, jabatan serta regulasi. Faktor yang mempengaruhi restrukturisasi organisasi berkaitan dengan sumber daya manusia, keputusan kepala daerah serta perubahan dari pemerintah pusat.

Link: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/19800>

Namun demikian studi-studi dan penelitian-penelitian terdahulu itu kurang memperhatikan faktor-faktor legitimasi dan norma, tindakan meniru serta harapan dan tekanan eksternal. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor legitimasi dan norma, tindakan meniru serta harapan dan tekanan eksternal yang diduga mempengaruhi pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

1.6 Kerangka Teoretik (Theoretical Framework)

Penelitian ini menganut teori institusional (*institutional theory*). Teori institusional terbagi menjadi dua kelompok pandangan yaitu *new institutional theory* (NIT) dan *old institutional theory* (OIT).

Dalam OIT disebutkan bahwa proses pelebagaan dapat terjadi karena adanya norma serta nilai yang berlaku (Kisworo & Shauki, 2019). Teori institusional memprediksi bahwa organisasi cenderung memiliki kemiripan karena adanya tekanan institusional yang salah satunya saat suatu organisasi meniru organisasi lain (*mimetic isomorphism*). Kemiripan ini terletak pada struktur serta karakteristik yang serupa (Kuntadi & Puspita, 2022).

Dalam penyusunan suatu organisasi, setiap aktor yang berpartisipasi memiliki pemikiran yang berbeda-beda yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Perbedaan logika yang ada kemungkinan dipengaruhi oleh harapan serta tekanan eksternal seperti lembaga tertentu ataupun keputusan yang diambil

oleh aktor lain. Hal ini sejalan dengan teori institusional yang menyebutkan bahwa suatu organisasi yang memprioritaskan legitimasi cenderung berusaha beradaptasi dengan harapan dari masyarakat serta tekanan yang berasal dari luar organisasi. Untuk tindakan organisasi yang disebabkan oleh norma, tindakan meniru serta tekanan eksternal hingga sosial, teori ini menjadi suatu dasar yang jelas.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa berdasarkan teori ini, variable-variabel yang mempengaruhi struktur organisasi (*organizational structure*) meliputi: (1) legitimasi dan norma (*legitimacy and norms*), (2) tindakan meniru (*mimetic isomorphism*), dan (3) tekanan eksternal dan harapan (*external pressures and expectations*).

1.6.1. Struktur organisasi (*organizational structure*) (variabel Y)

Struktur organisasi merupakan suatu system formal yang berkaitan dengan hubungan tugas serta wewenang yang memiliki kendali atas bagaimana setiap individu atau instansi berkolaborasi serta mengelola sumber daya yang dimiliki guna mewujudkan tujuan dari organisasi (Wisnu U.R, 2019). Selanjutnya struktur organisasi adalah susunan kepengurusan suatu kelompok masyarakat atau pemerintahan yang saling berkaitan antara satu bagian dengan bagian lain di suatu organisasi pemerintah atau swasta guna mencapai tujuan yang sudah direncanakan (Darwis et al., 2020).

Variabel kunci dalam desain struktur organisasi untuk mencapai tujuannya menurut (S. A. Setiawan & Puspitasari, 2018) yaitu :

1. Pola Pembuatan Keputusan

Dalam desain struktur organisasi, keputusan yang dipilih memiliki dampak jangka panjang pada kinerja serta kemampuan suatu organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Cara organisasi membentuk suatu keputusan yang strategis akan memutuskan kemana arah, efisiensi serta efektivitas suatu organisasi berjalan. Pada indikator pola pembuatan keputusan dapat diukur dengan apakah dari pembuatan keputusan bersifat adil dan tidak memihak serta apakah dalam keputusan tersebut dibuat berdasarkan peraturan dan norma yang ada. Selain itu dalam pola pembuatan keputusan juga dapat diukur dengan keberlanjutan dari keputusan tersebut apakah dalam jangka panjang keputusan tersebut memberikan dampak yang positif.

2. Fleksibilitas dan Adaptabilitas terhadap Perubahan Lingkungan.

Untuk terus berkembang, suatu organisasi perlu mengubah strategi kompetensi dengan cepat serta efisien dalam menanggapi perubahan lingkungan (Nugroho, 2014). Fleksibilitas dan adaptabilitas mengarah kepada pengetahuan professional dan teknik yang digunakan dalam menanggapi perubahan lingkungan kerja yang terjadi. Tolak ukur dari indikator fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan dapat dilihat dari seberapa cepat organisasi dapat mengambil keputusan pada perubahan-perubahan lingkungan yang terjadi. Selain itu juga dapat diukur dari seberapa cepat organisasi dapat mengadopsi dan menyesuaikan

diri terhadap teknologi baru berdasarkan perkembangan zaman yang semakin baik dalam memanfaatkan kecanggihan teknologi yang muncul.

3. Aksesibilitas data

Saat mengubah struktur atau mengambil keputusan, para pemimpin pada suatu organisasi membutuhkan informasi yang relevan dan akurat sehingga aksesibilitas data yang memadai akan mempermudah pengambilan keputusan tersebut. Kemudahan dalam mengakses informasi pada data terintegrasi yang dibutuhkan saat mengubah atau mengambil keputusan dapat menjadi parameter dalam indikator aksesibilitas data.

4. Pelibatan Eksternal

Fleksibilitas dalam struktur organisasi diperlukan agar organisasi dapat berkolaborasi dengan pihak lain dimana pihak lain tersebut dapat membantu organisasi untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi dalam lingkungan organisasi seperti perubahan pada suatu kebijakan ataupun perkembangan teknologi. Setiap organisasi walaupun organisasi tersebut sangat kecil tetap memiliki struktur dan berinteraksi dengan pihak eksternal (Effendi, 2022). Partisipasi pihak luar dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan dalam pembentukan struktur organisasi merupakan parameter dari indikator pelibatan eksternal.

5. Kolaborasi antar-instansi pemerintahan

Dalam pembentukan struktur organisasi seringkali ditemukan permasalahan yang membutuhkan kolaborasi antar pemerintahan untuk menyelesaikannya. Dengan keahlian, sumber daya hingga informasi

yang dimiliki oleh masing-masing instansi maka pemerintahan dapat mencapai hasil maksimal dibandingkan dengan apabila instansi tersebut bergerak secara mandiri. Rasa cukup seluruh pemangku kepentingan dalam kolaborasi yang ada dalam memberikan struktur organisasi yang baik merupakan parameter dari indikator kolaborasi antar-instansi pemerintahan. Selain itu transparansi terkait informasi tentang kolaborasi yang terjalin dan tanggung jawab setiap instansi yang berpartisipasi juga menjadi parameter dalam indikator ini.

1.6.2 Legitimasi dan Norma (*legitimacy and norms*) (variabel X1)

Legitimasi merupakan pengakuan, penerimaan hingga keinginan masyarakat pada suatu organisasi (F. Setiawan et al., 2021). Dalam suatu organisasi, legitimasi sangat penting karena didasari dengan norma-norma, nilai dan peraturan sosial.

Legitimasi merupakan suatu pengakuan atas kebenaran dalam memerintah dengan indikator menurut (Mulianto & Fikri, 2018) berupa :

1. Perintah resmi dari atasan

Perintah resmi dari atasan menunjukkan adanya pelaksanaan kewenangan serta tanggung jawab yang diberikan oleh atasan terhadap bawahan. Perintah resmi dari atasan ini menunjukkan adanya legitimasi pada keputusan yang diambil oleh atasan. Kedisiplinan dalam suatu organisasi juga dapat terbentuk atas adanya perintah resmi dari atasan. Dengan begitu, mematuhi perintah resmi dari atasan merupakan bentuk

pengakuan dari legitimasi. Kejelasan dari perintah yang diberikan dapat menjadi parameter dari indikator ini. Parameter lainnya dalam indikator ini juga dapat ditinjau dari perintah yang diberikan apakah tidak bertentangan dari peraturan yang berlaku baik peraturan undang-undang maupun peraturan yang berlaku di lingkungan organisasi tersebut hingga visi dan misi organisasi tersebut.

2. Penyesuaian dengan nilai-nilai, keyakinan dan norma lingkungan institusi.
Penyesuaian dengan norma-norma dilakukan karena norma atau keyakinan yang berlaku akan mempengaruhi keberhasilan suatu institusi dalam menjalankan pemerintahan. Perancangan struktur organisasi harus sejajar dengan nilai atau norma-norma yang berlaku di masyarakat.

1.6.3. Tindakan meniru (*mimetic isomorphism*) (variabel X2)

Tindakan peniruan (*mimetic isomorphism*) sebagai suatu kemiripan antara karakteristik yang dimiliki oleh suatu organisasi dengan organisasi lain saat menjalankan suatu system, proses ataupun regulasi (Winarni & Zamakhsyari, 2021). *Mimetic isomorphism* merupakan suatu solusi yang sangat praktis saat suatu organisasi tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Selain itu, *mimetic isomorphism* juga memanfaatkan jasa konsultan ataupun studi banding untuk mengatasi permasalahannya. Dalam melakukan desain struktur organisasi terdapat indikator yang digunakan menurut (Nadila & Ahyaruddin, 2021), yakni :

1. Meniru Struktur Organisasi yang Sudah Baik

Tindakan meniru (*mimetic isomorphism*) dapat terjadi saat tujuan dari suatu organisasi bersifat ambigu atau saat teknologi organisasi belum bisa dipahami dengan baik, saat itulah organisasi akan meniru organisasi lain. Parameter dalam indikator ini adalah kesesuaian antara struktur organisasi itu sendiri dengan struktur organisasi pemerintah lain yang sudah baik.

2. Mengadopsi praktik terbaik

Dalam melakukan desain, suatu organisasi akan mengadopsi praktik-praktik terbaik yang dimiliki organisasi lain. Organisasi tersebut akan melihat system yang berkaitan dengan bagaimana organisasi lain mengelola sumber daya ataupun cara mereka berinteraksi dengan masyarakat. Organisasi akan melakukan *benchmarking* terhadap suatu aspek yang mereka anggap membawa dampak baik jika diterapkan pada suatu organisasinya dimana atasan akan mengarahkan bawahannya untuk meniru organisasi tersebut. Dalam mengadopsi praktik terbaik perlu diperhatikan kualitas implementasi saat mengadopsi praktik terbaik serta kesesuaian antara praktik tersebut dengan visi, misi, tujuan serta keadaan lingkungan dari organisasi karena hal inilah yang kemudian menjadi tolak ukur dari indikator tersebut.

3. Mengonsultasikan jaringan profesional dan asosiasi

Mengonsultasikan jaringan profesional dan asosiasi menunjukkan bahwa pegawai mengikuti praktik yang terbaik serta mencari panduan dari para ahli dalam bidangnya, dimana hal ini mampu meningkatkan kredibilitas serta membantu seseorang untuk membangun suatu hubungan yang baik.

Dalam mengonsultasikan jaringan professional dan asosiasi perlu diperhatikan keahlian dan pengalaman pegawai jaringan professional dan asosiasi tersebut apakah relevan dengan pembentukan struktur organisasi. Selain itu, kesempatan jaringan professional dan asosiasi saat terlibat dan memberi masukan serta saran yang konstruktif juga menjadi parameter dalam indikator ini.

1.6.4. Tekanan Eksternal dan Harapan (*external pressures and expectations*)

(variable X3)

Tekanan eksternal adalah hasil dari tekanan formal serta informal dari organisasi lain dimana organisasi tersebut bergantung dengan harapan dari masyarakat. Tekanan eksternal tidak pernah lepas dari lingkungan sekitar organisasi.

Indikator pengukuran dalam tekanan eksternal dan harapan menurut (Purnamasari & Handayani, 2015) yaitu :

1. Kepatuhan terhadap regulasi

Regulasi ataupun peraturan pada dasarnya dibentuk agar praktik dalam organisasi akan berubah menjadi lebih baik (Yomitami & Subekti, 2021). Dalam desain struktur organisasi perlu memahami regulasi ataupun peraturan yang berlaku dalam organisasi tersebut. Tekanan yang berasal dari peraturan atau regulasi, pemerintah ataupun stakeholder lain yang berpengaruh untuk memperoleh suatu struktur ataupun system adalah tekanan dengan pengaruh besar. Dengan

mematuhi regulasi dalam melakukan desain struktur organisasi maka dapat menciptakan suatu lingkungan yang stabil serta meminimalisir terjadinya kerugian finansial akibat pelanggaran yang dilakukan. Tolak ukur dari indikator ini dapat dilihat dari persentase dari peraturan yang dipatuhi, jumlah pelanggaran serta tingkat keparahan pelanggaran peraturan yang dilakukan. Komitmen dan kesadaran pimpinan dan pegawai dalam mematuhi aturan yang berlaku juga menjadi tolak ukur dalam indikator kepatuhan terhadap regulasi.

2. Tekanan dari Pemangku Kepentingan yang Berpengaruh

Tekanan-tekanan yang datang dari pemangku kepentingan bisa jadi mempercepat ataupun memperlambat pembentukan struktur organisasi tergantung bagaimana organisasi tersebut menyikapinya. Pemangku kepentingan yang berasal dari pemerintah, pemegang saham hingga masyarakat seringkali memberikan tekanan terhadap desain struktur organisasi agar dapat memberikan manfaat, memenuhi keinginan serta kebutuhan mereka. Tekanan yang muncul juga seringkali berkaitan dengan partisipasi dari anggota pihak tersebut hingga mampu memberikan fasilitas untuk kemajuan dari pihak-pihak tersebut (Yomitami & Subekti, 2021). Tolak ukur dari tekanan dari pemangku kepentingan yang berpengaruh dapat dilihat dari seberapa sesuai kepentingan para pemangku dengan visi misi pembentukan struktur organisasi. Selain itu dampak dan konsekuensi dari tekanan yang

diberikan dalam pembentukan struktur organisasi juga menjadi tolak ukur dalam indikator ini.

3. Pendanaan dan Alokasi Sumberdaya

Adanya pendanaan dan alokasi sumber daya saling berkaitan dan berdampak secara langsung terhadap desain struktur organisasi dimana hal ini memungkinkan organisasi dalam menerapkan strategi-strategi yang sudah ada dengan memanfaatkan dana dan sumber daya untuk pengimplementasiannya. Alokasi sumber daya yang baik juga akan membantu suatu organisasi dalam mencapai kerja yang maksimal serta meningkatkan produktivitasnya dalam bekerja. Dalam pembentukan struktur organisasi, penggunaan dana dan sumber daya yang digunakan secara optimal menjadi parameter dalam indikator ini. Keoptimalan sumber daya yang dialokasikan menghasilkan output optimal juga menjadi parameter dalam indikator pendanaan dan alokasi sumberdaya.

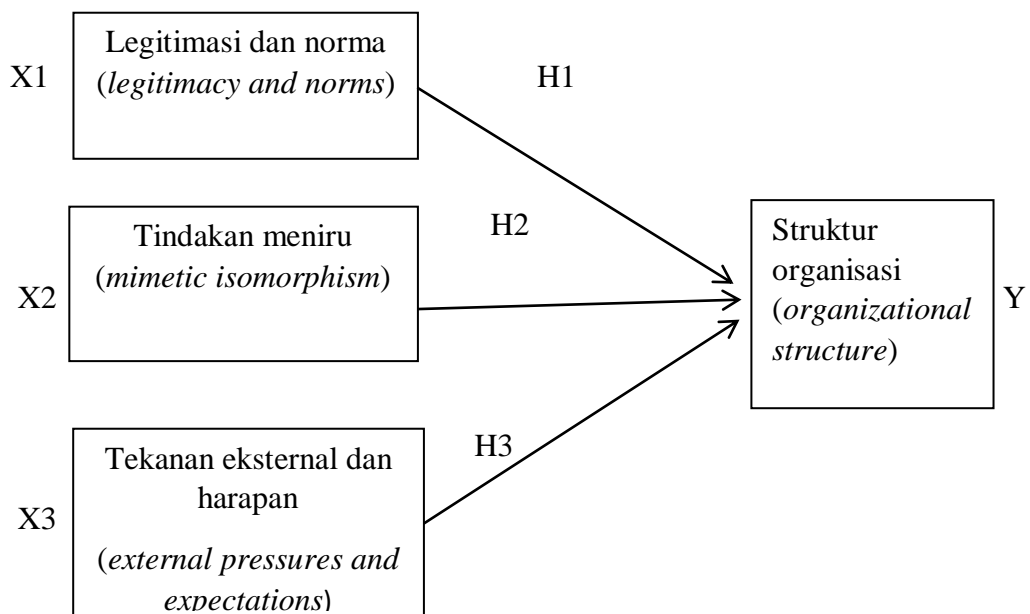
4. Harapan Publik dan Komunitas

Semakin besar harapan yang hadir dari masyarakat dan juga berbagai komunitas seperti LSM dan media massa maka struktur organisasi akan ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku. Harapan dari masyarakat terkait cara pemerintah menjalankan roda pemerintahannya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik juga menguntungkan pemerintahan karena apabila pemerintah tidak melibatkan aspirasi ataupun harapan dari masyarakat, hal ini akan sangat berdampak pada kualitas serta kinerja pemerintah (Iqbal & Sandria, 2020). Tingkat

partisipasi publik serta komunitas dalam pembentukan struktur organisasi serta tingkat kepuasan publik dan komunitas pada struktur organisasi yang baru merupakan parameter dari indikator harapan Publik dan Komunitas.

Berdasarkan pemaparan dari indikator pada variabel legitimasi dan norma, tindakan meniru serta tekanan eksternal dan harapan dapat dilihat bahwa terdapat hubungan dari masing-masing variabel terhadap pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah menurut teori institusional. Adapun bentuk hubungan antar variabel dapat digambarkan dalam bentuk kerangka teoretik sebagai berikut :

Gambar 1. 1
Kerangka Teoretik



1.7 Hipotesa

H1: Legitimasi dan norma (*legitimacy and norms*) mempengaruhi desain struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan.

H2: Tindakan meniru (*mimetic isomorphism*) mempengaruhi desain struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan.

H3: Tekanan eksternal dan harapan (*external pressures and expectations*) mempengaruhi desain struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan.

1.8 Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah suatu batasan yang memiliki keterkaitan pada variable-variabel yang dijadikan patokan pada suatu penelitian yang diharapkan bisa mempermudah peneliti untuk melaksanakan penelitian saat turun ke lapangan.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian konseptual, antara lain :

1.8.1.1. Struktur Organisasi (*organizational structure*)

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang digunakan untuk mengatur seluruh perangkat organisasi agar menjalankan tugasnya secara sistematis demi mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi ini berperan penting dalam suatu organisasi. Adanya perubahan terhadap struktur organisasi sudah dipastikan untuk mengikuti perkembangan zaman terutama seperti

perkembangan teknologi saat ini sehingga mampu untuk beradaptasi serta menghadirkan budaya kerja yang efektif serta efisien.

1.8.1.2. Legitimasi dan Norma (*legitimacy and norms*)

Legitimasi merupakan suatu dukungan ataupun penerimaan terhadap kewenangan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pimpinan yang mendapat hak untuk melaksanakan ataupun memerintah keputusan politik.

Norma merupakan suatu aturan ataupun standar yang menentukan bagaimana individu seharusnya berperilaku.

1.8.1.3. Tindakan Meniru (*mimetic isomorphism*)

Tindakan meniru adalah suatu tindakan dimana organisasi membentuk dirinya agar menyerupai organisasi lain yang dianggap memiliki kebermanfaatan.

1.8.1.4. Tekanan eksternal dan harapan (*external pressures and expectations*)

Tekanan eksternal dan harapan adalah tekanan yang bersumber dari luar organisasi yang bisa mempengaruhi kinerja serta kemampuan suatu organisasi.

1.8.2. Definisi Operasional

1.8.2.1. Indikator struktur organisasi (*organizational structure*) meliputi :

- a) Pola pembuatan keputusan;
- b) Fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan;
- c) Kolaborasi antar-instansi pemerintahan;
- d) Aksesibilitas data; dan
- e) Pelibatan eksternal (*external engagement*).

1.8.2.2. Indikator legitimasi dan norma (*legitimacy and norms*) meliputi :

- a. Perintah resmi dari atasan
- b. Penyesuaian dengan nilai-nilai, keyakinan dan norma lingkungan institusi.

1.8.2.3. Indikator tindakan meniru (*mimetic isomorphism*) meliputi :

- a. Meniru struktur organisasi lain yang sudah baik
- b. Mengadopsi praktik terbaik
- c. Mengonsultasikan jaringan profesional dan asosiasi

1.8.2.4. Indikator tekanan eksternal dan harapan (*external pressures and expectations*) meliputi :

- a. Kepatuhan terhadap regulasi
- b. Tekanan dari pemangku kepentingan yang berpengaruh
- c. Pendanaan dan alokasi sumber daya
- d. Harapan publik dan komunitas

1.9 Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan menjelaskan tingkat pengaruh legitimasi dan norma, tindakan meniru, serta tekanan eksternal dan harapan terhadap pembentukan struktur organisasi pemerintah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian (DPMPTSP) di Kabupaten Belitung tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini bertipe sebagai penelitian survey. Penelitian survei adalah suatu penelitian dengan mengumpulkan data informasi mengenai fenomena, ciri-ciri ataupun pendapat dari suatu sampel dengan pengumpulan data melalui kuesioner ataupun *interview* (Maidiana, 2021).

1.9.2 Lokasi dan Target Responden

Lokasi dari penelitian ini terletak di Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Wilayah ini dijadikan lokasi penelitian karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian (DPMPTSP) melakukan perubahan desain organisasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Target responden dari penelitian ini adalah *stakeholders* yang terlibat dalam pembentukan struktur organisasi di DPMPTSP Kabupaten Belitung.

1.9.3 Populasi (N) dan Sampel (n)

Populasi dapat berupa seluruh individu, kejadian, atau benda-benda dengan kualitas dan karakteristik yang sudah ditentukan (Rukajat, 2018). Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh *stakeholders* yang berpartisipasi dalam proses pembentukan struktur organisasi DPMPSTPP dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Belitung, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung tahun 2023 yang berjumlah 61 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan juga karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2022). Dengan kata lain, sampel merupakan bagian dari populasi. Teknik sampling adalah teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Teknik sampling terbagi menjadi dua yaitu *Nonprobability sampling* dan *Probability sampling*. *Nonprobability sampling* berarti setiap individu tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, sedangkan *probability sampling* berarti semua individu memiliki kesempatan untuk menjadi sampel (Maidiana, 2021). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan berdasarkan kriteria tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2022). Kriteria dalam sampel penelitian ini adalah *stakeholders* yang berpartisipasi dalam proses pembentukan struktur organisasi DPMPSTPP di Kabupaten Belitung yang sudah menjadi PNS berjumlah 50 orang. Pemilihan sampel PNS dilatar

belakangi oleh tingkat kedisiplinan yang tinggi serta etika kerja yang baik karena kewajibannya dalam mematuhi aturan serta regulasi yang berlaku di lingkungan kerja pemerintah.

1.9.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur atau proses untuk kebutuhan suatu penelitian dimana data yang sudah dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan (Rukajat, 2018).

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Kuesioner (angket) adalah suatu cara atau teknik mengumpulkan data dimana peneliti tidak langsung melakukan tanya jawab dengan responden (Darwis et al., 2020). Maka dari itu, penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada *stakeholders* yang berpartisipasi pada proses pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian (DPMPTSP) di Kabupaten Belitung. Kuesioner yang disebarkan berupa kombinasi dalam bentuk *google form* yang disebarkan secara elektronik dan dalam bentuk *print-out* yang disampaikan ke responden secara manual.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, wawancara merupakan suatu proses tanya jawab dengan narasumber yang dibutuhkan guna meminta pendapat terhadap suatu hal. Peneliti melakukan

wawancara dengan dua *stakeholders* yang benar-benar mengetahui proses pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah, khususnya DPMPTSP, dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Belitung. Teknik dokumentasi digunakan dalam penelitian ini melalui dokumen berupa undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, dan berita media masa dan media online yang berkaitan dengan struktur organisasi pemerintah daerah.

1.9.5. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipakai untuk mengumpulkan data atau menghitung objek terhadap suatu variable penelitian (Yusup, 2018). Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah dimana jawaban untuk setiap pertanyaan atau pernyataan sudah ditentukan atau disediakan (Rukajat, 2018).

Pengukuran data merupakan suatu kegiatan pengukuran yang dilakukan kepada objek ataupun variable sehingga menghasilkan suatu data. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk pengukuran datanya. Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat atau persepsi seseorang maupun kelompok terhadap suatu fenomena atau peristiwa sosial yang terjadi (Pranatawijaya et al., 2019). Untuk kriteria skor alternative jawaban dilengkapi dengan keterangan sebagai berikut :

- 1 : Sangat tidak setuju (sangat tidak benar kenyataannya)
- 2 : Tidak setuju (tidak benar kenyataannya)
- 3 : Netral (agak benar kenyataannya)
- 4 : Setuju (benar kenyataannya)
- 5 : Sangat setuju (sangat benar kenyataannya)

1.9.6. Teknik analisa data

Teknik analisa data merupakan sebuah proses yang bersifat sistematis dalam mencari dan menyusun data hasil observasi yang telah didapatkan melalui dokumentasi, wawancara, dan sebagainya guna menambah pengetahuan peneliti mengenai fenomena yang diteliti (Rijali, 2018).

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Model*) berbasis (*Partial Least Square*) untuk menganalisis data. SEM merupakan suatu teknik analisis untuk melaksanakan pengujian serta estimasi dalam hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis jalur dan analisis faktor. PLS adalah metode statistika SEM berbasis varian yang disusun dengan tujuan menyelesaikan regresi berganda saat terjadi masalah spesifik seperti kecilnya ukuran sampel penelitian, kolinieritas ganda atau kehilangan data (Hamid & Anwar, 2019). SEM-PLS dipakai untuk memprediksi dan mengembangkan teori serta memprediksi variable laten endogenous ataupun mengidentifikasi variable utama untuk riset eksploratori atau perluasan suatu teori structural yang ada (Ningsi & Agustina, 2018). SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis.

Validitas adalah sejauh apa seorang peneliti mengukur sasaran yang seharusnya diukur. Validitas pada suatu penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah suatu kuesioner valid atau tidak (Atmojo et al., 2022). Reliabilitas adalah konsistensi hasil penelitian atau jawaban yang meyakinkan menggunakan bermacam-macam metode penelitian pada tempat dan waktu yang berbeda (Budiastuti & Bandur, 2018).

Uji Regresi adalah suatu percobaan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variable bebas dengan variable terikat (Ningsih & Dukalang, 2019). Pada uji regresi terdapat empat usaha pokok yang dilakukan, yaitu :

1. Mengadakan estimasi terhadap parameter berdasarkan data
2. Menguji seberapa besar variable dependen dapat dijelaskan oleh variasi variable independen.
3. Menguji apakah estimasi parameter tersebut signifikan atau tidak
4. Melihat apakah tanda dan magnitudo dari estimasi cocok dengan teori.

Uji Hipotesa adalah suatu percobaan untuk menguji terkait dengan pernyataan sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris (Yuliawan, 2021).