

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, penataan birokrasi di Indonesia mengalami perubahan yang signifikan. Perubahan tersebut mencakup perubahan struktural, ketatalaksanaan dan sumber daya manusia yang disebabkan oleh perubahan sistem pemerintahan dari sentralistik menjadi desentralistik (Rusfiana & Supriatna, 2021). Perubahan sistem pemerintahan ini menjadikan birokrasi semakin kompleks dan memerlukan perubahan. Oleh karena itu, dilakukan reformasi birokrasi untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat (Hayat, 2020).

Reformasi birokrasi dilakukan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang memuat 8 area perubahan, yaitu: mental aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kelembagaan, tatalaksana, sumber daya manusia aparatur, perundang-undangan, dan pelayanan publik (Haning, 2018). Salah satu bentuk pelaksanaan reformasi birokrasi pada area kelembagaan adalah penyederhanaan birokrasi. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Suryantoro, 2022).

Sistem pemerintahan berbasis elektronik dijalankan oleh pemerintah daerah baik pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah kabupaten/kota dengan

menggunakan sistem komputerisasi dan elektronik. Penerapan *e-government* dilakukan dengan menata sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan lembaga penyelenggara pelayanan publik (Irawan, 2018). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas manajemen publik ke arah yang lebih maju sehingga pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat (Loka *et al.*, 2022).

Penataan kelembagaan pada era digital mengacu pada pemanfaatan teknologi dan aplikasi berbasis digital yang mendukung percepatan reformasi birokrasi sehingga dapat menghasilkan unit organisasi yang bekerja secara efisien dan efektif (Suheni, 2023). Oleh karena itu, pemerintah melakukan reformasi birokrasi dengan mengubah desain kelembagaan dan struktur organisasi untuk mendukung pelayanan publik secara elektronik (*e-services*) (Kemensatneg, 2023).

Namun pada kenyataannya, masih banyak kelemahan dalam pembentukan struktur organisasi, seperti berpola hierarki tradisional yang berdampak pada lambatnya proses pengambilan keputusan, kurangnya fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan, kerjasama antar instansi pemerintah yang masih terbatas, aksesibilitas data yang masih sulit diwujudkan dan minimnya pelibatan pihak eksternal (Martini, 2019). Berbagai permasalahan tersebut dapat memperlambat proses pengambilan keputusan karena memiliki prosedur yang panjang sehingga menurunkan kualitas pelayanan publik (Andhika, 2018). Rendahnya inovasi dan lemahnya kapabilitas sumber daya manusia juga menyebabkan ketidakpekaan aparat pemerintah terhadap

perubahan teknologi sehingga menghambat kemajuan penyelenggaraan layanan publik secara elektronik (Hartati, 2020).

Studi kasus ini mengambil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara, karena terdapat kelemahan pada desain struktur organisasi berupa pemanfaatan sumber daya yang tidak efektif, terutama kurangnya penggunaan sumber daya manusia yang menyebabkan pegawai melakukan rangkap jabatan. Oleh karena itu, struktur organisasi tersebut dinilai belum berfungsi secara optimal sehingga perlu dilakukan penyederhanaan struktur atau restrukturisasi organisasi dengan menyesuaikan peran dan tanggung jawab masing-masing pegawai (Pemerintah Kabupaten Batu Bara, 2019). Selain itu, besar kecilnya struktur organisasi dapat mempengaruhi fungsi dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Andhika, 2018).

Menurut para ahli, variabel yang mempengaruhi pembentukan struktur organisasi antara lain adalah tekanan dan harapan eksternal, serta sentralisasi dan desentralisasi (Effendi, 2022). Muljawan (2019), berpendapat bahwa struktur organisasi dibangun atas dasar sentralisasi, desentralisasi, dan harapan masyarakat untuk meningkatkan efisiensi kerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik, pemerintah dituntut untuk menetapkan norma dan legitimasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (Sawir, 2020).

Menurut Tasyali (2021), struktur organisasi pemerintahan merupakan hubungan karakteristik, norma, dan pola hubungan yang terjadi pada badan eksekutif yang memiliki hubungan potensial dalam menjalankan kebijakan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian struktur organisasi harus dibentuk secara berkala untuk menyesuaikan dengan perubahan, kebutuhan dan kondisi yang ada, sehingga struktur tetap efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pemerintahan.

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi pembentukan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik adalah legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, serta sentralisasi dan desentralisasi. Berbagai faktor tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, meningkatkan koordinasi dan komunikasi, meningkatkan akuntabilitas, dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, sentralisasi dan desentralisasi terhadap pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara.

1.2.Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh legitimasi dan norma terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023?
2. Seberapa besar pengaruh tekanan dan harapan eksternal terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023?
3. Seberapa besar pengaruh sentralisasi dan desentralisasi terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023?
4. Seberapa besar pengaruh legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, dan sentralisasi dan desentralisasi terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan pengaruh legitimasi dan norma terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023.

2. Menjelaskan pengaruh tekanan dan harapan eksternal terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023.
3. Menjelaskan pengaruh sentralisasi dan desentralisasi terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023.
4. Menjelaskan pengaruh legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, dan sentralisasi dan desentralisasi terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik tahun 2023.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas penataan kelembagaan (struktur organisasi)

pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.

1.5.Kajian Pustaka (*Literature Review*)

Kajian pustaka atau penelitian terdahulu menjadi sebuah usaha yang dilakukan peneliti untuk melakukan perbandingan dan mendapatkan inspirasi baru dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas penelitian untuk mengeksplorasi lebih lanjut. Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian dan dijadikan pedoman dalam penulisan ini yang berkaitan dengan pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia adalah:

- 1) Suheni (2023), meneliti tentang “Penataan Kelembagaan Dan Proses Bisnis Dengan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terintegrasi” dengan menggunakan metode kualitatif menghasilkan bahwa penataan struktur organisasi dilakukan untuk mewujudkan organisasi yang tepat fungsi dan tepat proses sehingga dapat menjalankan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang efektif.
- 2) Effendi (2022), meneliti tentang “Upaya Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik” dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah memerlukan dukungan dari pihak eksternal dan kesamaan persepsi antara birokrat dan DPRD sehingga dapat memenuhi

tuntutan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik.

- 3) Sebayang *et al.*, (2022), meneliti tentang “Reformasi Birokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karo” dengan menggunakan metode kualitatif menyatakan bahwa penataan struktur organisasi berperan dalam mengoptimalkan sistem kerja aparatur sehingga dapat memberikan pelayanan secara efektif.
- 4) Rahmat (2022), meneliti tentang “Pembaharuan Organisasi Sektor Publik dalam Perspektif Pemerintahan Daerah” dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan restrukturisasi organisasi pemerintah daerah dilakukan untuk menciptakan organisasi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik.
- 5) Lina Dewi *et al.*, (2022), meneliti terkait “Analisis Penyederhanaan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pematang” dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, menyatakan bahwa penyederhanaan struktur birokrasi pemerintah daerah dipengaruhi oleh besaran anggaran pemerintah daerah sehingga memerlukan perhatian seluruh pejabat pemerintah, termasuk lembaga legislatif dan lembaga eksekutif.
- 6) Julia & Masyuroh (2022), meneliti tentang “*Literature Review* Determinasi Struktur Organisasi: Teknologi, Lingkungan Dan Strategi Organisasi” dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perubahan organisasi terjadi karena adanya faktor

eksternal yaitu perubahan teknologi dan faktor internal organisasi yaitu perubahan struktural dan kultural. Sehingga perubahan struktur organisasi membutuhkan waktu penyesuaian untuk mencapai struktur organisasi yang lebih optimal dan efektif.

- 7) Iqbal & Sandria (2020), meneliti tentang “Penataan Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta” dengan menggunakan metode kualitatif menyatakan bahwa penataan pembentukan struktur organisasi harus melibatkan pemerintah, *private sector*, dan masyarakat sehingga dapat menciptakan transparansi penataan kelembagaan.
- 8) Darwis *et al.*, (2020), meneliti tentang “Restrukturisasi Organisasi dan Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar” dengan menggunakan metode kuantitatif, menunjukkan bahwa proses pembentukan organisasi atau penataan ulang struktur organisasi di DPMPTSP Makassar dipengaruhi oleh indikator formalisasi, sentralisasi dan desentralisasi serta dipengaruhi oleh indikator kualitas pelayanan sehingga restrukturisasi dan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Makassar dinilai cukup baik.
- 9) Rohmadin, S.STP., M.Si & Wasistiono (2020), meneliti tentang “Momentum Penataan Ulang Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Pada Era “New Normal” dengan menggunakan metode kualitatif, menyatakan bahwa penataan ulang struktur organisasi pemerintah daerah dilakukan dengan cara menyederhanakan struktur birokrasi yang

disebabkan karena adanya revolusi industri sehingga aktivitas pemerintahan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi tetapi tetap mempertahankan aspek strategi organisasi, aspek masyarakat, aspek struktur, aspek proses dan aspek kepemimpinan. Selain itu, perubahan dan pembentukan struktur organisasi juga harus menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi pemerintah daerah.

10) Nurlia (2019), meneliti terkait “Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi/Harapan Dengan Hasil Kerja)” meneliti dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menyatakan bahwa struktur organisasi mengalami perubahan karena adanya tekanan internal dan eksternal sehingga perlu dilakukan penataan kembali struktur organisasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Komponen dalam pembentukan struktur organisasi terdiri atas kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Apabila komponen tersebut disusun dengan baik maka akan menghasilkan struktur organisasi yang efektif.

11) Wicaksono (2019), meneliti tentang “Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif Terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018)” meneliti dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan desain eksplorasi menghasilkan bahwa untuk menciptakan inovasi sektor publik dalam organisasi pemerintahan perlu dilakukan perubahan struktur organisasi dan merubah pola kerjasama serta interaksi

organisasi sehingga mampu menghasilkan inovasi baru pada aspek produk, layanan, dan sebagainya yang berdampak positif terhadap organisasi.

- 12) Aljurida (2019), meneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif tentang “Restrukturisasi Nomenklatur Organisasi Perangkat Daerah Di Kabupaten Sinjai”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa restrukturisasi dilakukan dengan memperhatikan berbagai tahapan yakni urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, efisiensi, efektivitas, pembagian kerja, rantai kendali, fleksibilitas berdasarkan peraturan daerah.
- 13) Andhika (2018), meneliti dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan meta teori tentang “Dari Struktur Birokrasi Tradisional Ke Model Adhocracy: Struktur Organisasi Inovatif”, menyatakan bahwa besarnya struktur organisasi dapat menghambat kinerja organisasi sehingga diperlukan perubahan struktur organisasi untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang lebih efektif dalam memberikan pelayanan publik.
- 14) Haning (2018), meneliti dengan menggunakan metode kualitatif tentang “Reformasi Birokrasi Di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik”. Penelitian ini menghasilkan bahwa untuk melakukan reformasi birokrasi pada organisasi pemerintah daerah yang disebabkan karena adanya struktur organisasi yang berbelit-belit, perlu dilakukan penataan ulang di berbagai aspek birokrasi yakni struktur organisasi, hukum, kebijakan dan budaya organisasi sehingga dapat mengoptimalkan kinerja birokrat dalam menyelenggarakan kepentingan publik.

15) Maluegha *et al.*, (2018), meneliti dengan menggunakan metode kualitatif tentang “Efektivitas Kebijakan Restrukturisasi Organisasi Pemerintah Kecamatan Siau Barat Selatan Kabupaten Siau Tagulandang Biaro”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa proses restrukturisasi dilakukan dengan meninjau kembali beban kerja, jabatan pegawai, peraturan daerah dan peraturan dalam negeri serta dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, kehendak kepala daerah, dan perubahan kebijakan dari pemerintah pusat.

Namun demikian studi-studi dan penelitian terdahulu tersebut kurang memperhatikan faktor-faktor legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, dan sentralisasi dan desentralisasi. Menurut Muljawan (2019), pembentukan struktur organisasi untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik dilakukan berdasarkan sentralisasi, desentralisasi, dan harapan masyarakat. Sawir (2020), di dalam penelitiannya menyebutkan bahwa untuk membentuk struktur organisasi pelayanan publik perlu memperhatikan norma dan legitimasi. Seperti yang dikatakan oleh Effendi (2022) dalam penelitiannya di Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung, bahwa faktor yang mempengaruhi pembentukan struktur organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah tekanan dan harapan eksternal, serta sentralisasi dan desentralisasi.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Suheni (2023), Effendi (2022), Sebayang *et al.*, (2022), (Rahmat, 2022), Lina Dewi *et al.*, (2022), Julia & Masyuroh (2022), Iqbal & Sandria (2020), Darwis *et al.*, (2020), Rohmadin, S.STP., M.Si & Wasistiono (2020), Nurlia (2019),

Wicaksono (2019), Aljurida (2019), Andhika (2018), Haning (2018) dan Maluegha *et al.*, (2018). Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor (variabel-variabel) legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, dan sentralisasi dan desentralisasi yang diduga mempengaruhi pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

Legitimasi dan norma serta struktur pemerintahan yang tersentralisasi dan desentralisasi dinilai belum diterapkan secara maksimal di Kabupaten Batu Bara. Hal ini menimbulkan tekanan dan harapan dari pihak eksternal untuk membentuk struktur pemerintahan yang mampu mendukung pelayanan publik secara elektronik mengingat Kabupaten Batu Bara merupakan kabupaten yang baru terbentuk sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Asahan. Dengan demikian, diperlukan perubahan dan perbaikan dalam sistem pemerintahan sebagai langkah yang penting sehingga dapat memberikan penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan efektif di era digital saat ini.

Oleh karena itu, penelitian ini menarik untuk dikaji untuk mengetahui sejauh mana pengaruh legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, serta desentralisasi dan desentralisasi terhadap pembentukan struktur organisasi pemerintahan daerah dalam mendukung pelayanan publik secara elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023.

1.6. Kerangka Teoritik (*Theoretical Framework*)

Penelitian ini menganut teori institusional (*institutional theory*) dan teori kekuasaan politik (*political power theory*). Pada teori institusional menjelaskan bahwa fenomena perubahan struktur dalam suatu organisasi dapat mempengaruhi proses aktivitas organisasi. Teori ini mengarahkan organisasi untuk mengedepankan norma, nilai, dan ideologi sehingga dapat menerima dan mempertahankan status legitimasi (Kisworo & Shauki, 2019).

Teori institusional muncul pada tahun 1970-an dan dipergunakan sampai saat ini. Teori ini menggambarkan proses terjadinya organisasi yang berasal dari tekanan internal institusi sehingga menyebabkan institusionalisasi berupa aturan, struktur, dan teknologi pada organisasi. Apabila suatu organisasi mengutamakan legitimasi, maka dapat dengan mudah beradaptasi dengan harapan dan tekanan eksternal. Teori institusional terbagi atas *old institutionalism theory* (OIT) dan *new institutionalism theory* (NIT). *Old institutionalism theory* (OIT) memandang bahwa perubahan struktur organisasi bukan berasal dari tekanan dan paksaan tetapi berasal dari keinginan organisasi untuk menjadi lebih baik, sedangkan *new institutionalism theory* (NIT) memandang bahwa perubahan terjadi karena adanya tekanan dan harapan untuk mempertahankan legitimasi dan homogenisasi (Murti *et al.*, 2019).

Pada teori kekuasaan politik berfokus pada keseluruhan struktur pemerintahan, termasuk kelembagaan, manajemen kebijakan dan masalah legislatif. Teori ini dapat menganalisis hubungan antara pemerintah dan

masyarakat, proses pembuatan kebijakan, dan distribusi kekuasaan pada suatu organisasi pemerintahan. Kekuasaan politik pemerintahan dapat berupa kekuasaan terpusat (sentralisasi) dan kekuasaan tersebar (desentralisasi). Kekuasaan terpusat atau sentralisasi merupakan kekuasaan pemerintah yang dipegang kendali oleh pemimpin yang berwenang secara penuh dalam pengambilan kebijakan dan keputusan. Sedangkan kekuasaan tersebar (desentralisasi) merupakan kekuasaan dalam pemerintahan tersebar ke berbagai lembaga pemerintahan sehingga dapat menghasilkan sistem pemerintahan yang efektif (Salsabilah & Putri, 2022).

Berdasarkan teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel yang dapat mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) meliputi: (1) legitimasi dan norma (*legitimacy and norms*); (2) tekanan dan harapan eksternal (*external expectations and pressures*); dan (3) sentralisasi dan desentralisasi (*centralization and decentralization*).

1.6.1. Struktur Organisasi (*Organizational Structure*) (Variabel Y)

Wahjono (2022), mendefinisikan struktur organisasi sebagai suatu jaringan kerja yang menggambarkan peran, tanggung jawab, dan hubungan antar bagian organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Julia & Masyuroh (2022), menjelaskan bahwa struktur organisasi merupakan kerangka yang menghubungkan antar bagian organisasi untuk melaksanakan otoritas, tanggung jawab dan pelaporan di dalam organisasi. Struktur organisasi menjadi sebuah kerangka tetap dalam mewujudkan pola hubungan yang efektif pada sebuah organisasi karena terdapat gambaran

hubungan pekerjaan dari tipe organisasi, kedudukan organisasi, jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, dan rentang kendali (Tasyali, 2021).

Menurut Nurlia (2019), indikator pembentuk struktur organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik terdiri dari sebagai berikut:

1. Pola pembuatan keputusan, merupakan metode yang digunakan oleh pembuat keputusan untuk mengambil keputusan dengan indikator menurut R. Hidayat et al. (2021), terdiri dari: (1) intuisi, mempercepat pembuatan keputusan; (2) pengalaman, dapat memudahkan pemecahan masalah; (3) fakta, pembuatan keputusan dapat menjadi lebih baik karena didukung oleh informasi yang cukup; (4) wewenang, digunakan untuk membuat keputusan yang sifatnya rutin; dan (5) rasional, keputusan dibuat berdasarkan pertimbangan.
2. Fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan, merupakan kemampuan organisasi untuk berubah dan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan untuk meningkatkan kinerjanya. Perubahan tersebut dapat berupa perubahan peraturan, perubahan teknologi, perubahan struktur organisasi, dan perubahan lainnya (Wepo,2023). Menurut Halawa et al. (2022), indikator fleksibilitas dan adaptabilitas terdiri dari kemampuan menciptakan perubahan, kemampuan terus belajar, dan kemampuan menghadapi permasalahan pelayanan publik.

3. Kolaborasi antar-instansi pemerintahan, dilakukan oleh dua instansi pemerintahan atau lebih untuk mencapai tujuan bersama dengan indikator menurut Gunawan & Ma`ruf Farid (2020), adalah dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, saling memahami, hasil akhir yang dicapai.
4. Pelibatan pihak eksternal, bertujuan untuk meningkatkan dukungan dan partisipasi pihak eksternal dalam mendesain dan membentuk struktur organisasi, dengan melihat indikator berupa tingkat partisipasi, tingkat pengaruh, dan tingkat kepuasan pihak eksternal (Wurara et al., 2021).

1.6.2. Legitimasi dan Norma (*Legitimacy and Norms*) (Variabel X₁)

Mulianto & Fikri (2018), mendefinisikan legitimasi sebagai sebuah pengakuan atau kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah atas kebenaran dalam memerintah sehingga dapat membentuk struktur pemerintahan yang efisien dan efektif. Sumber legitimasi pemerintah terdiri atas regulasi, norma dan budaya kognisi. Piliang *et al.*, (2019), menjelaskan bahwa legitimasi adalah penerimaan keputusan atasan atau pejabat pemerintah pelaksana kekuasaan yang sesuai dengan prosedur dan nilai atau moral yang berlaku pada lembaga pemerintahan.

Grosfeld *et al.*, (2023), menyatakan bahwa legitimasi muncul ketika pemerintah dan masyarakat memiliki pemahaman bersama tentang norma yang menentukan pelaksanaan kekuasaan yang tepat, yakni ketika pemerintah mematuhi norma yang berlaku dan masyarakat mengakui bahwa pemerintah telah mematuhi norma tersebut. Menurut Drastawan (2021),

norma adalah aturan dan ketentuan yang mengatur kehidupan manusia sehingga dapat dijadikan sebagai panduan dalam pengendalian tingkah laku seseorang. Norma terdiri atas (1) norma agama merupakan aturan yang bersumber dari Tuhan Yang Maha Esa; (2) norma hukum merupakan aturan yang dibuat oleh pemerintah yang dikemas dalam bentuk undang-undang; (3) norma kesusilaan adalah aturan sosial yang berkaitan dengan moral, baik dan buruk, serta perilaku yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan etika di masyarakat; dan (4) norma kesopanan merupakan aturan atau tata krama yang berkaitan dengan cara berperilaku atau bersikap yang dianggap pantas, sopan, dan sesuai dengan norma-norma sosial yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan variabel legitimasi dan norma, indikator yang dapat mempengaruhi pembentukan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik adalah:

1. Perintah resmi dari atasan, dapat diukur dengan menggunakan indikator inisiatif, kehadiran, kemampuan berkolaborasi, keterampilan berkomunikasi, dan kualitas pekerjaan (Sriwahyuni et al., 2021).
2. Penyesuaian dengan nilai-nilai, keyakinan, dan norma lingkungan institusi, dapat diukur dengan menggunakan indikator berupa tingkat partisipasi dalam kegiatan sosial, tingkat toleransi terhadap perbedaan, dan tingkat kepuasan stakeholder terhadap organisasi (Juniyar Sri Tiyanti et al., 2021).

1.6.3. Tekanan dan Harapan Eksternal (*External Pressures and Expectations*) (Variabel X₂)

Kuntadi *et al.*, (2022), mendefinisikan tekanan eksternal sebagai tekanan dari luar organisasi yang dapat membatasi ruang gerak dalam menjalankan tugas dan kewajiban organisasi. Tekanan eksternal biasanya berasal dari pemerintah, peraturan, dan lembaga lainnya. Rahayu *et al.*, (2020), menjelaskan bahwa tekanan eksternal merupakan sebuah tekanan yang berasal dari luar organisasi yang berpengaruh terhadap struktur dan kegiatan organisasi. Tekanan tersebut berasal dari legislatif, partai politik, media massa, dan lembaga swadaya masyarakat. Davici (2018), menyatakan bahwa faktor eksternal berperan penting dalam struktur pemerintahan dan pembuatan aturan di dalam pemerintahan.

Murti *et al.*, (2019), menjelaskan bahwa di dalam proses kelembagaan terdapat tiga metode perubahan struktur organisasi yaitu (1) *coercive isomorphism* adalah perubahan yang berasal dari tekanan internal dan eksternal serta harapan dari masyarakat yang berada disekitar organisasi; (2) *mimetic isomorphism* adalah perubahan yang disebabkan karena suatu organisasi meniru struktur organisasi lain; dan (3) *normative isomorphism* adalah perubahan yang terjadi karena tuntutan organisasi profesional.

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator yang mempengaruhi variabel tekanan dan harapan eksternal pada pembentukan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik, adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan terhadap regulasi, diukur dengan menggunakan tingkat kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, tingkat efektivitas sistem kepatuhan, dan tingkat biaya kepatuhan (Dwi Nurdyanto, 2022).
- b. Tekanan dari pemangku kepentingan yang berpengaruh, dengan indikator berupa tingkat kepentingan, tingkat kekuatan, dan tingkat kedekatan (Sawitri & Ardhiani, 2023).
- c. Pendanaan dan alokasi sumber daya, yang diukur dengan menggunakan indikator berupa tingkat ketercukupan pendanaan, tingkat efisiensi pendanaan, dan tingkat efektivitas alokasi sumber daya.
- d. Harapan publik dan komunitas, diukur dengan menggunakan indikator berupa tingkat kepuasan, tingkat kepercayaan, dan tingkat keterlibatan dalam suatu organisasi (Hermawan et al., 2019).

1.6.4. Sentralisasi dan Desentralisasi (*Centralization and Decentralization*) (Variabel X₃)

Nuradhawati (2019), mendefinisikan sentralisasi sebagai pengambilan keputusan dan kebijakan yang berasal dari pemerintah pusat, sehingga pemerintah daerah hanya tinggal melaksanakannya saja. Sedangkan desentralisasi adalah pelimpahan kekuasaan atau wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Guntoro (2021), menjelaskan bahwa desentralisasi dalam pengelolaan struktur organisasi pemerintah merupakan proses interaksi antar lembaga pemerintah dengan jabatan struktural yang berbeda-beda, mulai dari tingkat pemerintahan tertinggi hingga tingkat pemerintahan terendah.

Meinarsari & Nursadi (2022), menyatakan bahwa struktur organisasi yang terdesentralisasi akan memberikan kemudahan dalam proses pembagian pekerjaan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan lebih cepat. Zulkenedi *et al.*, (2023), menerangkan bahwa berdasarkan kewenangannya desentralisasi terdiri atas 3 bentuk yaitu (1) desentralisasi administratif adalah pelimpahan kewenangan pelayanan publik dari level pemerintah tertinggi hingga ke level terendah untuk menjalankan pelayanan publik; (2) desentralisasi politik merupakan pelimpahan wewenang kepada lembaga politik dan masyarakat untuk meningkatkan kekuasaan dalam pembuatan keputusan publik; dan (3) desentralisasi fiskal adalah proses pendistribusian anggaran dari tingkat pemerintahan tertinggi kepada pemerintahan yang lebih rendah untuk menjalankan tugas pemerintahan dan pelayanan publik.

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator yang menjadi faktor pembentukan struktur organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik berdasarkan variabel sentralisasi dan desentralisasi adalah sebagai berikut:

1. Otoritas pembuatan keputusan, bertujuan untuk membantu organisasi dalam meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan. Menurut Dwi Wahyuni *et al.* (2023), indikator otoritas pembuatan keputusan terdiri atas hierarki, jangkauan, fleksibilitas, transparansi, dan akuntabilitas.
2. Kontrol dan alokasi sumber daya, merupakan proses untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Erawan *et al.* (2019) menyebutkan bahwa

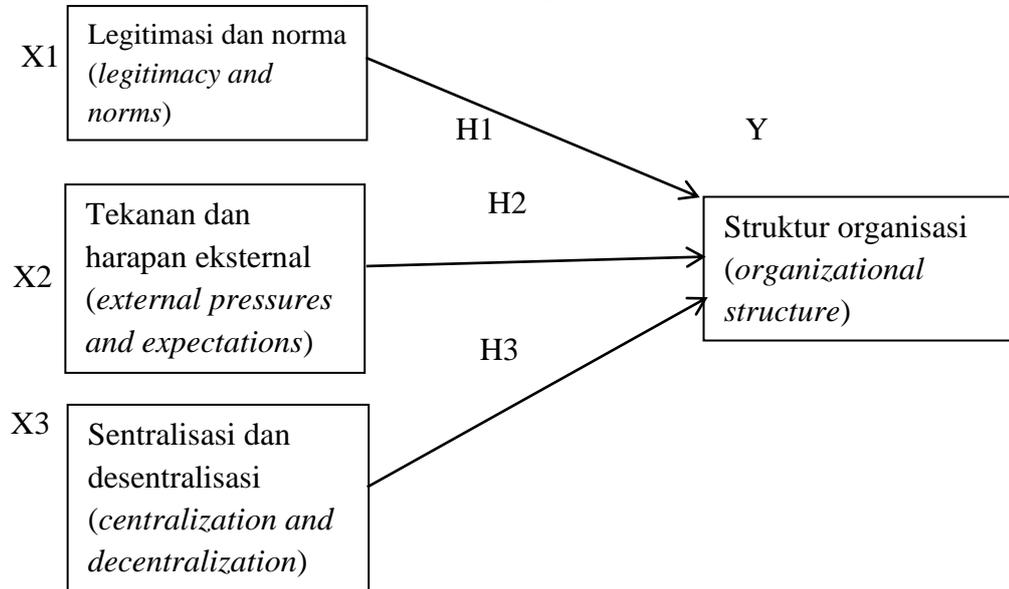
indikator kontrol dan alokasi sumber daya terdiri dari produktivitas, efisiensi, pemanfaatan sumber daya, dan tingkat kepuasan

3. Implementasi kebijakan penyelenggaraan layanan, merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi kebijakan dan penyelenggaraan layanan dengan menggunakan menurut Edward III dalam Insani et al. (2022), yakni: (1) tingkat komunikasi, antara pembuat kebijakan dengan penerima kebijakan; (2) tingkat sumber daya, meliputi sumber daya manusia, infrastruktur, wewenang, dan informasi; (3) tingkat disposisi, keinginan pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan; (4) tingkat struktur birokrasi, struktur yang bertugas untuk mengimplementasikan kebijakan

Berdasarkan penjelasan di atas, variabel legitimasi dan norma memiliki hubungan dengan pembentukan struktur organisasi karena legitimasi yang kuat akan mendorong terbentuknya norma-norma positif dalam organisasi. Norma tersebut membantu organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Grosfeld et al., 2023).

Variabel tekanan dan harapan eksternal memiliki hubungan dengan pembentukan struktur organisasi karena dapat mendorong pemerintah untuk membentuk struktur organisasi yang mampu merespon tuntutan masyarakat (Rahayu et al., 2020). Variabel sentralisasi dan desentralisasi juga memiliki hubungan dengan pembentukan struktur organisasi karena menjadikan struktur organisasi lebih hierarkis dan adaptif dalam mengatur urusan pemerintahan.

Bagan 1. 1. Kerangka Teoritik



1.7.Hipotesa

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

H2: Tekanan dan harapan eksternal (*external pressures and expectations*) mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan

H3: Sentralisasi dan desentralisasi (*centralization and decentralization*) mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan

1.8. Definisi Konseptual dan Operasional

1.8.1. Definisi Konseptual

1.8.1.1. *Struktur Organisasi (Organizational Structure)*

Struktur organisasi adalah kerangka kerja yang menggambarkan hubungan pekerjaan antar bagian atau antar pegawai dalam menjalankan kegiatan pemerintahan sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

1.8.1.2. *Legitimasi dan Norma (Legitimacy and Norms)*

Legitimasi dan norma adalah pengakuan pemerintahan yang berasal dari masyarakat dan bersumber dari konstitusi, norma, dan tradisi yang berkembang di organisasi pemerintahan tersebut. Sedangkan norma merupakan aturan atau standar perilaku yang diakui dan diharapkan oleh masyarakat. Norma pada lembaga pemerintahan berprinsip pada etika pemerintahan atau aturan hukum yang harus dijalankan oleh pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

1.8.1.3. *Tekanan dan Harapan Eksternal (External Pressures and Expectations)*

Tekanan dan harapan eksternal adalah pengaruh dan tuntutan yang berasal dari organisasi atau pihak tertentu yang dapat mempengaruhi kebijakan, tindakan, dan struktur organisasi pemerintah untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan.

1.8.1.4. *Sentralisasi dan Desentralisasi (Centralization and Decentralization)*

Sentralisasi dan desentralisasi adalah model pemerintahan dalam pengambilan keputusan dan pendistribusian kekuasaan atau tanggung

jawab. Sentralisasi merupakan sistem kekuasaan dan pengambilan keputusan yang berasal dari pihak tertinggi dalam suatu organisasi, sedangkan desentralisasi adalah sistem kekuasaan dan pengambilan keputusan pemerintahan didelegasikan ke tingkat yang lebih rendah dalam struktur organisasi.

1.8.2. Definisi Operasional

1.8.2.1. Indikator Struktur Organisasi (*Organizational Structure*)

- a) Pola pembuatan keputusan (*decision making pattern*)
- b) Fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan (*flexibility and adaptability*)
- c) Kolaborasi antar-instansi pemerintahan (*inter-agency collaboration*)
- d) Aksesibilitas data (*data accessibility*)
- e) Pelibatan pihak eksternal (*external engagement*)

1.8.2.2. Indikator Legitimasi dan Norma (*Legitimacy and Norms*)

- a) Perintah resmi dari atasan (*legal order by superior*)
- b) Penyesuaian dengan nilai-nilai, keyakinan, dan norma lingkungan institusi (*conform to the values, beliefs, and norms of their institutional environment*)

1.8.2.3. Indikator Tekanan dan Harapan Eksternal (*External Pressures and Expectations*)

- a) Kepatuhan terhadap regulasi (*regulatory compliance*)
- b) Tekanan dari pemangku kepentingan yang berpengaruh (*pressure from powerful stakeholders*)

- c) Pendanaan dan alokasi sumber daya (*funding and resource allocation*)
- d) Harapan publik dan komunitas (*public and community expectations*)

1.8.2.4. Indikator Sentralisasi dan Desentralisasi

- a) Otoritas pembuatan keputusan (*decision making authority*)
- b) Kontrol dan alokasi sumber daya (*resource control and allocation*)
- c) Implementasi kebijakan dan penyelenggaraan layanan (*policy implementation and service delivery*)

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Tipe Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh legitimasi dan norma, tekanan dan harapan eksternal, sentralisasi dan desentralisasi terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Batu Bara tahun 2023, sehingga penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Ali *et al.*, (2022), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengukur variabel tertentu dalam suatu populasi berdasarkan data numerik yang dikumpulkan, sehingga penelitian menjadi sistematis dan terstruktur.

Penelitian ini bertipe sebagai penelitian survei. Menurut Arifin (2020), penelitian survei adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang bersifat alami dan bukan buatan peneliti, namun peneliti terlibat dalam pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara. Sedangkan menurut Dunggio

(2020), penelitian *survey* merupakan penelitian yang menggunakan kata-kata atau kalimat serta gambar dan angka, dengan menggunakan sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

1.9.2. Populasi (N) dan Sampel (n)

Menurut Amin *et al.*, (2023), populasi adalah keseluruhan elemen penelitian yang terdiri atas objek dan subjek yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan serta memiliki ciri-ciri tertentu. Populasi tidak hanya berupa manusia, tetapi juga dapat berupa institusi dan benda yang berada di suatu tempat sesuai rencana untuk mencapai hasil akhir suatu penelitian.

Dalam penelitian ini populasi berjumlah 80 pegawai, meliputi seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yang berjumlah 30 pegawai dan 50 stakeholder yang berpartisipasi dalam proses pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Batu Bara. Stakeholder tersebut diantaranya adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Pertanian, Dinas Kesehatan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, serta Kecamatan.

Menurut Andriani (2020), sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Teknik sampling adalah cara menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan

ukuran sampel yang akan dijadikan sebagai sumber data sebenarnya dengan memperhatikan sifat dan penyebaran populasi sehingga memperoleh sampel yang tepat (A. Hidayat, 2018). Pengambilan sampel dilakukan secara *non-probability sampel* dengan teknik *purposive sampling* dimana sampel diambil berdasarkan populasi sesuai dengan kriteria yang dikehendaki peneliti.

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 80 pegawai yang terdiri dari pegawai DPMPTSP Kabupaten Batu Bara dan stakeholder yang mengetahui dan berpartisipasi terhadap pembentukan struktur organisasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

1.9.3. Teknik Pengumpulan Data

Dikutip dari Sampoerna University (2022), teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data nyata yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Menurut Pranatawijaya *et al.*, (2019), kuesioner adalah instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam jumlah yang besar dengan menyebarkan dan memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Jadi, penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Batu Bara dan stakeholder yang berpartisipasi terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mendukung pelayanan publik berbasis

elektronik di Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form* yang disampaikan ke responden secara elektronik.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *non probability sampling (purposive sampling)*. *Purposive sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu sehingga dapat menjawab pertanyaan dan pernyataan penelitian dengan optimal. Teknik ini digunakan karena sampel yang terpilih merupakan jenis sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga data yang diperoleh memiliki kualitas dan relevansi yang tinggi dengan topik penelitian (Lenaini, 2021).

Di dalam penelitian ini, kriteria yang digunakan adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dan stakeholder yang berpartisipasi terhadap pembentukan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara yang mengetahui proses pembentukan struktur organisasi di dinas tersebut dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Peneliti juga menggunakan data sekunder berupa peraturan presiden, peraturan menteri,

peraturan daerah, peraturan bupati, berita media massa, dan media online yang berkaitan dengan pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah.

1.9.4. Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut Teniwut (2022), instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data secara sistematis dan objektif. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup menurut Fakhriyah (2020), adalah kuesioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang dilengkapi dengan pilihan jawaban.

Menurut Andriani (2020), pengukuran data adalah proses pemberian angka atau simbol pada karakteristik suatu objek yang diukur menurut aturan yang telah ditentukan. Pada penelitian ini, pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert. Menurut Ardhini (2023), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat dan sikap seseorang terhadap suatu peristiwa. Skala likert juga menentukan tanggapan responden terhadap jenis pilihan jawaban. Pertanyaan atau pernyataan diberikan skor 5 untuk jawaban sangat setuju (sangat benar kenyataannya), skor 4 untuk jawaban setuju (benar kenyataannya), skor 3 untuk netral (agak benar kenyataannya), skor 2 untuk jawaban tidak setuju (tidak benar kenyataannya), dan skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (sangat tidak benar kenyataannya).

1.9.5. Teknik Analisa Data

Menurut Kurniasih *et al.*, (2021), teknik analisa data adalah proses pengumpulan, pengolahan, dan interpretasi data yang bersifat numerik berdasarkan hasil wawancara, *survey*, dan sebagainya. Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Squares*) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model struktural (*structural model*) dengan menggunakan model pengukuran *outer model* dan *inner model*. *Structural model* menunjukkan kekuatan estimasi antar konstruk, *outer model* menunjukkan bagaimana setiap indikator dapat mempresentasikan variabel independen untuk diukur, sedangkan *inner model* menunjukkan hubungan antara variabel independent dan variabel dependen (Ningsi, 2018). Di dalam penelitian ini, SEM-PLS digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas serta menganalisis regresi dan hipotesis penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan instrumen penelitian (Sodiq *et al.*, 2020). Hasil perhitungan dari pengujian tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat validitas instrument penelitian dan untuk menentukan apakah suatu pertanyaan layak digunakan atau tidak layak. Koefisien signifikan yang digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan pertanyaan dan pernyataan adalah 0.05.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran instrument dapat dipercaya (Janna, 2021). Setiap variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan apabila nilai *cronbach's alpha* >0.60 dan *composite reliability* >0.70.

3. Uji Regresi

Uji regresi adalah metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Bhirawa, 2020). Dalam penelitian ini, uji regresi menggunakan *inner model* untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel independent terhadap variabel dependen.

4. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas pertanyaan atau pernyataan penelitian yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian (Yam & Taufik, 2021). Uji hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis dalam suatu populasi dengan menggunakan data yang diperoleh melalui sampel penelitian sehingga peneliti bisa menjawab pertanyaan dengan menyatakan penerimaan atau penolakan terhadap hipotesis (Anuraga & Athoillah, 2021).

Menurut Fathussyadah & Ratnasari (2019), pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji T untuk menguji sejauh mana pengaruh dari masing-masing variabel independent (variabel X) terhadap variabel dependen (variabel Y) yang dianggap konstan. Menurut Daryatno (2021), nilai T-statistic yang digunakan adalah lebih dari 1.96 dan nilai P value

lebih dari 5% atau 0,05 maka hipotesis diterima. Namun apabila nilai T-statistic yang diperoleh di bawah 1.96 dan nilai P value kurang dari 5% atau 0,05 maka hipotesis ditolak.