

BAB I

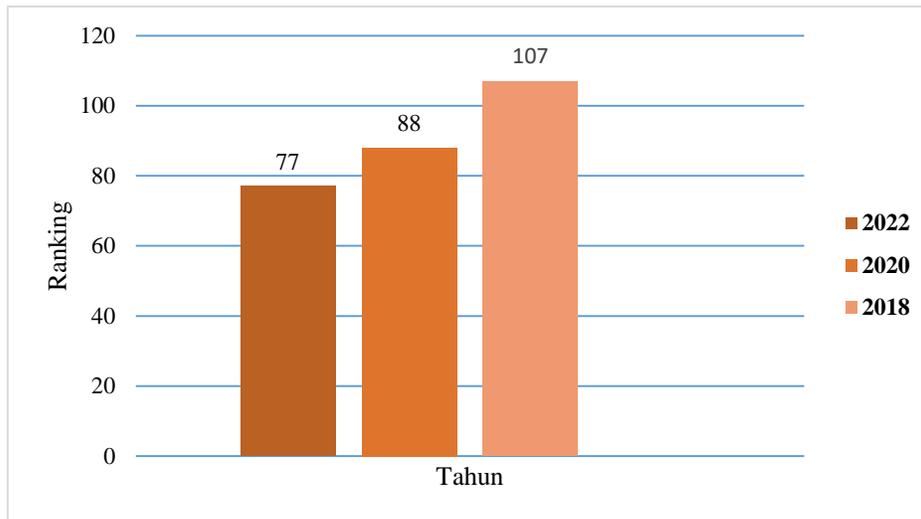
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Prioritas dari sebuah negara adalah dengan pemberian layanan yang berkualitas, yang sering disebut sebagai pelayanan publik (Melawati & Mursalim, 2019). Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut untuk terus menciptakan inovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Adawiyah, 2018). Inovasi berperan penting sebagai bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah (Maulana & Widodo, 2020). Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah adalah sistem pelayanan publik berbasis elektronik.

Di Indonesia, pemerintah mengatur pemerintahan elektronik dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis elektronik (SPBE) atau *e-government* merupakan inovasi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung sistem pemerintah dan meningkatkan efektivitas kinerja pemerintah (Arief & Abbas, 2021). Menurut (Prawira et al., 2023) SPBE bertujuan mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Menggunakan SPBE juga memperkuat kolaborasi antar lembaga pemerintah untuk melaksanakan urusan dan mencapai tujuan bersama, meningkatkan standar dan cakupan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat, serta mengurangi risiko penyalahgunaan kewenangan seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik. Menurut pada kancah internasional, pencapaian penerapan SPBE Indonesia juga patut dibanggakan. Dilansir dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Bahwa Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) telah melakukan survei terhadap penerapan *e-Government* di berbagai negara dalam beberapa tahun terakhir. Hasilnya, Pada tahun 2022 Indonesia berada pada ranking 77 dari 193 negara. Capaian tersebut meningkat 11 peringkat dari 2020 yang berada pada ranking 88. Hal tersebut menggambarkan bahwa upaya yang dilakukan melalui berbagai kebijakan penerapan SPBE nasional, memberikan dampak yang nyata dengan naiknya peringkat setiap tahunnya pada dunia internasional (HUMAS MENPANRB, 2022).

Gambar 1 Hasil Survei e-Government Indonesia tahun 2018-2022



Sumber: menpan.go.id, 2022

Pemerintah daerah di Indonesia telah menerapkan bentuk pelayanan baru berupa *e-government* (pemerintahan elektronik) dan *e-services* (pelayanan secara elektronik) yang merupakan realisasi dari pemerintahan digital. Berkaitan dengan hal ini, Pemerintah Republik Indonesia berupaya mempercepat dan meningkatkan pelayanan publik melalui gagasan Mal Pelayanan Publik yang dipelopori oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Konsep Mal Pelayanan Publik adalah hasil dari gagasan *Asan Xidmat* yang diterapkan oleh negara Azerbaijan. Mal Pelayanan Publik ini bertujuan untuk menyediakan solusi atas masalah belum terintegrasinya layanan antara pelayanan pusat dan daerah. Dalam satu tempat yang sama, masyarakat dapat memenuhi semua kebutuhan layanan publik mereka, tanpa harus mengunjungi berbagai lokasi yang berbeda (Alvionita, 2020).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Mal Pelayanan Publik adalah tempat penyelenggaraan berbagai pelayanan publik termasuk barang, jasa dan pelayanan administrasi yang merupakan perluasan dari fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam tujuan menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan utama dari Mal Pelayanan Publik adalah meningkatkan kualitas layanan publik dengan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Melalui diresmikannya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara merupakan bentuk inovasi dalam meningkatkan layanan publik. Pelayanan publik tersebut dapat diakses melalui laman <https://mpp.kukarkab.go.id/>. Dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara semua jenis pelayanan tersedia, terdapat sekitar 430 layanan yang disediakan oleh 28 entitas pelayanan yang sudah tersedia di satu tempat (Jaya, 2023).

Pemerintah juga telah melakukan reformasi birokrasi untuk merubah desain struktur organisasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Reformasi birokrasi adalah kegiatan peningkatan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Instrumen yang digunakan yaitu dengan penyediaan layanan yang lebih terjangkau, lebih unggul, lebih efisien, lebih akurat, mengikuti perkembangan teknologi dan sesuai dengan harapan masyarakat (Lestari, 2019). Reformasi birokrasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik mengacu pada beberapa upaya perubahan dalam birokrasi pemerintah dengan tujuan memperbarui proses serta struktur organisasi guna mendukung penerapan pelayanan publik yang mengandalkan teknologi elektronik.

Namun demikian, kenyataannya pembentukan struktur organisasi masih memiliki banyak kelemahannya, seperti masih berpola hierarki tradisional. Menurut (Haning, 2019) struktur organisasi yang banyak hierarki yang cenderung tidak efisien, bahkan boros dalam pengelolaan anggaran akibat memerlukan biaya administratif yang tinggi. Selanjutnya (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) dalam buku “Teori dan Pengembangan Manajemen Publik” mengatakan struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarki dapat mencapai efisiensi dalam pelayanan publik. Bahkan dalam pidato Joko Widodo pada pelantikan Presiden RI tahun 2019 silam, Jokowi menyoroti pentingnya memiliki struktur organisasi birokrasi yang simpel, sederhana, dan tidak saling tumpang tindih (Zai, 2019). Hal ini mendukung pernyataan (Rahma, 2020) bahwa struktur organisasi yang berpola hierarki tradisional itu memiliki beberapa kelemahan antara lain : 1) pola pembuatan keputusan yang masih terpusat; (2) fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan yang rendah; (3) kolaborasi antar-instansi pemerintahan yang masih sulit dilakukan; (4) aksesibilitas data yang masih sulit diwujudkan; dan (5) pelibatan eksternal (*external engagement*) dalam proses pemberian pelayanan publik berbasis elektronik yang belum dilakukan oleh pemerintah daerah.

Studi kasus ini mengambil Kabupaten Kutai Kartanegara karena di kabupaten ini desain struktur organisasi masih mengandung kelemahan. Mal Pelayanan Publik Kutai Kartanegara telah resmi beroperasi pada bulan Februari 2023 (Jaya, 2023). Dengan mempertimbangkan waktu peluncuran MPP Kabupaten Kutai Kartanegara yang baru, ada kemungkinan bahwa desain struktur MPP Kabupaten Kutai Kartanegara belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana struktur organisasi MPP di Kutai Kartanegara dapat ditingkatkan untuk mendukung pelayanan lebih efisien dan efektif kepada masyarakat.

Para ahli menyatakan bahwa cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, kompleksitas pelayanan, berpengaruh terhadap pembentukan struktur organisasi (Parjadinata *et al.*, 2020). Cakupan pelayanan yang luas, integrasi pelayanan yang baik, dan kompleksitas pelayanan yang tinggi semuanya merupakan variabel penting yang harus dipertimbangkan dalam pembentukan dan pengembangan struktur organisasi pelayanan publik yang diberikan (Syafri *et al.*, 2020). Oleh karena itu variabel-variabel independen yang berkemungkinan mempengaruhi pembentukan struktur organisasi itu antara lain cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, kompleksitas pelayanan, dan sebagainya. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Cakupan Pelayanan, Integrasi Pelayanan, Dan Kompleksitas Pelayanan Terhadap Pembentukan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Dalam Mendukung Pelayanan Publik Berbasis Elektronik”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh cakupan pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi?
2. Seberapa besar pengaruh integrasi pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi?
3. Seberapa besar pengaruh kompleksitas pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi?
4. Seberapa besar pengaruh cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, dan kompleksitas pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan pengaruh cakupan pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi
2. Menjelaskan pengaruh integrasi pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi
3. Menjelaskan pengaruh kompleksitas pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi

4. Menjelaskan pengaruh cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, dan kompleksitas pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi

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 Kutai Kartanegara, 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*)

Tabel 1 Studi Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	<i>Nyoman Ary Juru</i> (2020)	Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng	Berdasarkan temuan, perencanaan kinerja pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng telah melalui mekanisme dan tahapan sesuai ketentuan, dimulai dari penjabaran rencana strategis, kemudian dituangkan dalam rencana kinerja tahunan, kemudian pembuatan dan persetujuan anggaran yang diperlukan, kemudian menentukan penetapan kinerja.

2.	<i>Nugroho Tri Handoko, Mei Indrawati, Muninghar</i> (2022)	Struktur Organisasi, Desain Kerja, Budaya Organisasi Dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro	Menurut temuan tersebut, struktur organisasi, desain kerja, dan budaya organisasi semuanya memiliki dampak besar terhadap produktivitas karyawan. Struktur organisasi mempunyai pengaruh paling dominan terhadap produktivitas kerja pegawai. Desain kerja berdampak besar pada produktivitas pegawai. Budaya organisasi mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas kerja karyawan. Produktivitas karyawan terutama dipengaruhi oleh struktur organisasi.
3.	<i>Swastiani Dunggio</i> (2020)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo	Berdasarkan temuan penelitian, semakin baik budaya agresif-defensif maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Kesimpulannya terdapat pengaruh budaya organisasi secara simultan dan parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo.
4.	<i>Lukman Hadju, Novita Adam</i> (2019)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bone Bolango	Dalam penelitian ini budaya organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bone Bolango.

5.	<i>Ukrimatul Umam , Adianto (2020)</i>	Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	Berdasarkan temuan penelitian, Mal Pelayanan Publik sangat efisien dalam menyediakan layanan publik kepada warga. MPP diharapkan terus meningkatkan kualitas layanannya sehingga masyarakat tidak perlu bersusah payah untuk mendapatkan layanan publik. Sehingga pelayanan publik yang sederhana, cepat, adil dan transparan bukan sekedar angan belaka.
6.	<i>Herda Sri Rahayu Sebayang, Marlon Sihombing & Warjio (2022)</i>	Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo	Kajian ini menjelaskan bagaimana pasca pelaksanaan reformasi birokrasi, aspek-aspek pendukung pelayanan publik di DPM-PTSP mengalami perubahan dan perbaikan pada struktur organisasi, sumber daya manusia, penyederhanaan deregulasi, penggunaan teknologi yang memudahkan penerbitan izin, bahkan dunia usaha. pelaku dapat mengeluarkan izin secara otomatis. secara mandiri tanpa bertatap muka dengan petugas DPM-PTSP. Penerapan reformasi birokrasi telah meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membantu percepatan dunia usaha di Kabupaten Karo.

7.	<i>Emi Handrina</i> (2019)	Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Lima Puluh Kota)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kelembagaan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pelayanan administrasi perizinan adalah pelayanan perizinan Kabupaten Limapuluh Kota sudah berbentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Aspek Sumber Daya Manusia yaitu kualifikasi pegawai yang ada belum sesuai dengan kebutuhan organisasi, disiplin dan tanggung jawab pegawai masih tergolong rendah.
8	<i>Yustika Kobandaha, Joyce R. Rares, Novie Palar</i> (2020)	Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Di Dinas Pariwisata Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan	Hasil penelitian ini adalah struktur organisasi mempunyai pengaruh yang baik dan besar terhadap kinerja pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Struktur organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan mempunyai hubungan yang cukup besar dan kekuatan penentu terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu aspek terpenting yang mempengaruhi efektivitas wisata di departemen ini adalah struktur organisasi.
9	<i>Achmad Toyyibul Fikri</i> (2020)	Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam	Berdasarkan temuan penelitian ini, kehadiran Mal Pelayanan Publik meningkatkan efektivitas pelayanan

		Meningktakan Efektifitas Pelayanan Publik	publik. Pemanfaatan media sosial secara inovatif untuk mengefektifkan prosedur perizinan masyarakat, yang dapat diselesaikan di rumah dan diserahkan ke DPM-PTSP untuk mendapat persetujuan pemerintah.
10	<i>Yusuf Kalla</i> (2023)	Optimalisasi Mal Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Pinrang sudah cukup optimal, bahkan telah dibuat inisiatif berupa aplikasi sehingga memenuhi indikator kelayakan. Memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat, dan mampu melayani dengan cepat.

Studi terdahulu ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya reformasi birokrasi, struktur organisasi, budaya organisasi, dan kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan. Dari beberapa studi terdahulu dapat disimpulkan bahwa penelitian sebelumnya tidak memperhatikan faktor-faktor cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, kompleksitas pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh (Sholikin, 2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa faktor jenis-jenis pelayanan mempengaruhi pembentukan kelembagaan pemerintahan. Menurut (Tampubolon, 2020) pembentukan kelembagaan di dalam pemerintahan dipengaruhi oleh beberapa faktor pelayanan yaitu cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, kompleksitas pelayanan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian (Juru & Gorda, 2021), (Handoko *et al.*, 2018), (Dunggio, 2020), (Hadju & Adam, 2019), (Umam & Adianto, 2020), (Sebayang *et al.*, 2022), (Handrina, 2019), (Yustika Kobandaha *et al.*, 2020), (Fikri, 2020), dan (Kalla, 2023). Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, kompleksitas

pelayanan yang diduga mempengaruhi pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

1.6 Kerangka Teoretik (*theoretical framework*)

Penelitian ini menganut teori (*Structural Functional Theory*). Istilah teori fungsionalisme struktural dikenal juga dengan teori fungsionalisme dan struktural fungsional. Teori ini memiliki pandangan bahwa fungsi-fungsi organisasi mempengaruhi pembentukan struktur organisasi, hal ini dapat diterapkan dalam konteks pelayanan publik (Harahap, 2021). Variabel yang mempengaruhi struktur organisasi, menurut gagasan ini, meliputi cakupan layanan, integrasi layanan, dan kompleksitas layanan. Hipotesis ini memiliki sejarah yang panjang dan bermula dari gagasan Herbert Spencer, seorang filsuf dan ilmuwan Inggris pada abad kesembilan belas. Ide ini diperluas lebih lanjut oleh Émile Durkheim, seorang sosiolog Perancis, yang menerapkannya pada studi tentang struktur sosial (Duignan, 2023).

Teori ini mengatakan bahwa fungsi-fungsi organisasi mempengaruhi pembentukan struktur organisasi. Menurut teori ini, variable-variabel yang mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) meliputi: (1) cakupan pelayanan (*scope of services*), (2) integrasi pelayanan (*service integration*), dan (3) kompleksitas pelayanan (*service complexity*). Dalam konteks pelayanan publik, teori ini dapat membantu pemerintah dalam membangun struktur organisasi yang efektif dan efisien. Pemerintah perlu mempertimbangkan cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, dan kompleksitas pelayanan dalam pembentukan struktur organisasi pelayanan publik. Hal ini dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terintegrasi dengan baik (Ogotan, 2019).

1.6.1 Struktur Organisasi (*Organizational Structure*)

Dalam buku *Perilaku Organisasi* dari (Gani *et al.*, 2020) Desain struktur organisasi didefinisikan sebagai kerangka sistematis dalam mengelola suatu organisasi. Kerangka kerja dan tata letak yang mewujudkan pola interaksi tertentu antara aktivitas, bagian, atau peran, dan tugas yang berbeda dalam suatu organisasi disebut sebagai struktur organisasi. Selanjutnya (Setiawan, 2021) menjelaskan bahwa struktur organisasi pemerintahan dipengaruhi oleh kebutuhan pemerintah untuk menyelenggarakan fungsi negara, yang diwujudkan dalam pembagian-pembagian kekuasaan pemerintahan, dan diikuti dengan terbentuknya struktur organisasi pemerintahan (pusat/daerah) untuk mendukung tujuan pemerintah.

Menurut (Juru & Gorda, 2021), Struktur organisasi merupakan gambaran bagaimana suatu organisasi membagi tanggung jawab dan pekerjaannya untuk mencapai tujuannya, serta siapa yang melaksanakan pekerjaan dan tenaga kerja tersebut. Selain itu, struktur organisasi mendeskripsikan kedudukan dan tingkat kekuasaan pejabat, serta hubungan internal dan eksternal. Adapun indikator pembentuk struktur organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik yaitu: (1) fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan; (2) aksesibilitas data; dan (3) pelibatan pihak eksternal. Indikator tersebut penting untuk menjamin keberhasilan pelayanan publik berbasis elektronik.

1.6.2 Cakupan pelayanan (*scope of services*)

Menurut (Mukrimaa *et al.*, 2018) definisi cakupan pelayanan (*scope of services*) merupakan tolak ukur untuk sebuah kegiatan pelayanan mengenai cakupan atau jangkauan dari terpenuhinya sebuah pelayanan pemerintahan. Selanjutnya (Hermawan, 2018) menjelaskan bahwa cakupan pelayanan (*scope of services*) semakin banyak dan luasnya penerima layanan, maka akan semakin besar pula cakupan pelayanan.

Selanjutnya, (Handoko *et al.*, 2018) menyatakan bahwa cakupan pelayanan (*scope of services*) mempengaruhi struktur organisasi. Hal ini karena cakupan pelayanan yang luas dapat membutuhkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang lebih spesifik dan terorganisir dengan baik dalam struktur organisasi. Oleh karena itu, berdasarkan variabel cakupan pelayanan, indikator yang dapat mempengaruhi pembentukan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik adalah skala pelayanan, dan volume pelayanan.

1.6.3 Integrasi pelayanan (*service integration*)

Menurut (Wulansari & Inayati, 2019) mendefinisikan integrasi pelayanan (*service integration*) sebagai sebuah pelayanan yang terkait satu sama lain, merujuk pada koordinasi berbagai jenis layanan yang berhubungan. Selanjutnya (El Roy, 2018) menjelaskan bahwa integrasi pelayanan (*service integration*) menyangkut kualitas kerja sama diantara unit-unit yang dibutuhkan untuk menyatukan tujuan, atau rencana-rencana dan umpan balik yang digunakan untuk mengkoordinasikan unit-unit.

Selain itu, (Tampubolon, 2020) menyatakan bahwa integrasi pelayanan (*service integration*) mempengaruhi struktur organisasi dalam menggabungkan layanan yang sebelumnya terpisah menjadi satu kesatuan yang terintegrasi. Berdasarkan variabel integrasi pelayanan,

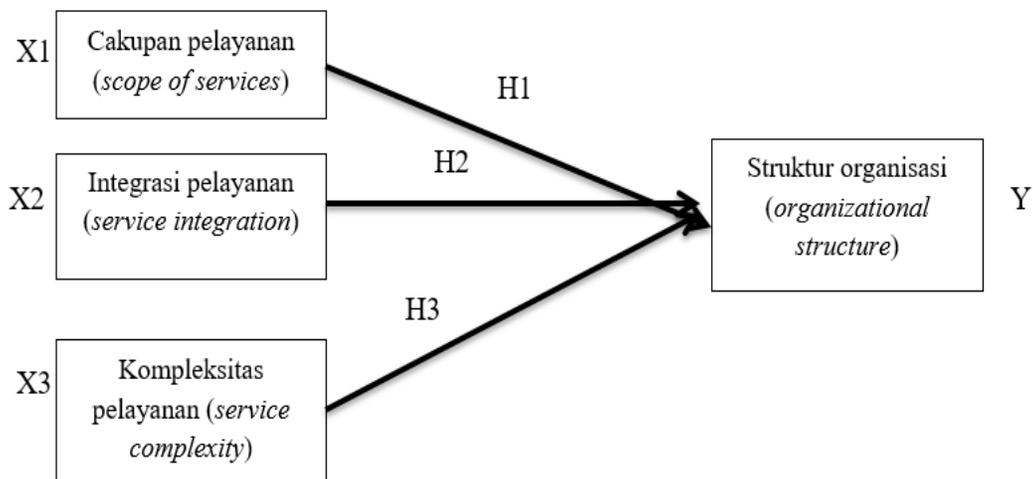
indikator yang dapat mempengaruhi pembentukan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik yaitu (1) relasi antarjenis pelayanan; (2) saling ketergantungan antarjenis pelayanan.

1.6.4 Kompleksitas pelayanan (*service complexity*)

Definisi kompleksitas pelayanan (*service complexity*) menurut (Prakoso, 2020) sebagai kerumitan atau kendala dialami dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Selanjutnya (Pratiwi, 2018) menjelaskan bahwa kompleksitas pelayanan (*service complexity*) ialah, tingkat kesukaran untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat. Baik masalah teknis, atau kualitas pelayanan dapat menjadi kompleksitas pelayanan.

Dalam jurnal (Mahsyar, 2018) menyatakan bahwa Kompleksitas pelayanan (*service complexity*) mempengaruhi struktur organisasi. Kompleksitas pelayanan dapat mempengaruhi struktur organisasi dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Struktur organisasi yang kurang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti pembagian kerja yang tidak sesuai kebutuhan dapat mempengaruhi struktur organisasi pemerintah dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator yang menjadi faktor pembentukan struktur organisasi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik berdasarkan variabel kompleksitas pelayanan adalah keragaman pelayanan yang ditawarkan, saling ketergantungan antar pelayanan, dan kebutuhan akan keahlian spesialis.

Gambar 1.1 Kerangka Teoritik



1.7 Hipotesa

H1: Cakupan pelayanan (*scope of services*) mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan.

H2: Integrasi pelayanan (*service integration*) mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan.

H3: Kompleksitas pelayanan (*service complexity*) mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan.

H4: Cakupan pelayanan (*scope of services*), Integrasi pelayanan (*service integration*), dan Kompleksitas pelayanan (*service complexity*) mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*organizational structure*) secara positif dan signifikan.

1.8 Definisi Konsep dan Operasional

1.8.1 Definisi Konsep

1.8.1.1 Struktur organisasi (*organizational structure*)

Struktur Organisasi adalah mekanisme formal untuk mengelola organisasi yang menunjukkan kerangka dan susunan yang merupakan perwujudan pola tetap hubungan di antara fungsi-fungsi, bagian-bagian, atau posisi-posisi, dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur organisasi pemerintahan dipengaruhi oleh kebutuhan untuk menjalankan fungsi negara oleh pemerintah yang diwujudkan dalam pembagian/distribusi kekuasaan pemerintah dan diikuti dengan dilaksanakannya pembentukan struktur organisasi pemerintah (pusat/daerah) untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintah tersebut.

1.8.1.2 Cakupan pelayanan (*scope of services*)

Cakupan pelayanan adalah patokan atau standar untuk sebuah kegiatan pelayanan mengenai cakupan atau jangkauan dari terpenuhinya sebuah pelayanan pemerintahan. Semakin banyak dan luasnya penerima layanan, maka akan semakin besar pula cakupan pelayanan.

1.8.1.3 Integrasi pelayanan (*service integration*)

Integrasi pelayanan adalah sebuah pelayanan yang terkait satu sama lain, merujuk pada koordinasi berbagai jenis layanan yang berhubungan. Integrasi pelayanan menyangkut kualitas kerja sama diantara unit-unit yang dibutuhkan untuk menyatukan tujuan, atau rencana-rencana dan umpan balik yang digunakan untuk mengkoordinasikan unit-unit

1.8.1.4 Kompleksitas pelayanan (*service complexity*)

Kompleksitas pelayanan adalah kerumitan atau kendala dialami dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Kompleksitas pelayanan dapat terkait dengan masalah teknis atau kualitas pelayanan yang buruk. Kompleksitas pelayanan dapat mempengaruhi struktur organisasi dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

1.8.2 Definisi Operasional

1.8.2.1 Indikator struktur organisasi (*organizational structure*) (Y)

- a) Fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan;
- b) Kolaborasi antar instansi pemerintahan;
- c) Pelibatan eksternal

1.8.2.2 Indikator cakupan pelayanan (*scope of services*) (X1)

- a) Skala pelayanan
- b) Volume pelayanan

1.8.2.3 Indikator integrasi pelayanan (*service integration*) (X2)

- a) Relasi antarjenis pelayanan
- b) Saling ketergantungan antarjenis pelayanan

1.8.2.4 Indikator kompleksitas pelayanan (*service complexity*) (X3)

- a) Keragaman pelayanan yang ditawarkan
- b) Saling ketergantungan antar pelayanan
- c) Kebutuhan akan keahlian spesialis

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Tujuan penelitian untuk menjelaskan tingkat pengaruh cakupan pelayanan, integrasi pelayanan, dan kompleksitas pelayanan terhadap pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2023, sehingga penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian melibatkan penyelidikan sistematis, melalui statistic dan matematika, serta pengolahan data numerik (Atmojo *et al.*, 2022). Penelitian ini bertipe sebagai penelitian survey. Menurut (Maidiana, 2021), penelitian survey adalah penelitian dengan pengumpulan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau wawancara agar dapat mendeksripsikan berbagai aspek dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

1.9.2 Populasi (N) dan Sample (n)

Menurut (Purwanza *et al.*, 2022), populasi adalah objek penelitian secara keseluruhan yang terdiri dari individu, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai ujian, atau peristiwa sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.

Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh pegawai (dari semua OPD terkait) yang berpartisipasi dalam proses pembentukan struktur organisasi Mal Pelayanan Publik pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Kutai Kartanegara, Provinsi Kalimantan Timur tahun 2023.

Menurut (Darwin *et al.*, 2021). Sampel adalah sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili atau representative dari jumlah seluruh populasi. Teknik sampling adalah proses dalam menentukan atau mengambil sebuah sampel dari populasi penelitian.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Djaman Satori & Aan Komariah, 2019), teknik pengumpulan data adalah prosedur sistematis yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ilmiah. Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk memperoleh data.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner (angket). Menurut (Darwin *et al.*, 2021), kuesioner (angket) adalah suatu metode pengumpulan data dimana responden mengisi kuesioner dengan serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing variabel penelitian.

Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada *stakeholders* yang berpartisipasi dalam proses pembentukan struktur organisasi Mal Pelayanan Publik dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Kutai Kartanegara. Kuesioner dibuat dalam bentuk kombinasi *google form* yang disampaikan ke responden secara elektronik.

Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive (purposive sampling)*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel penelitian yang menggunakan pertimbangan, ukuran, dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebelum yang melakukan proses penelitian. Dalam teknik ini, sampel harus mempresentasikan hasil penelitian yang diharapkan (Lenaini, 2021). Artinya, peneliti menyebarkan kuesioner kepada *stakeholders* yang berpartisipasi dalam proses pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah, dengan kriteria sebagai berikut: pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Kartanegara berjumlah, pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, usia lebih dari 20 tahun, tingkat pendidikan minimal S1, waktu lama bekerja minimal 1 tahun, lama menggunakan TIK minimal 1 tahun.

Peneliti melengkapi teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa *stakeholders* yang terlibat dalam proses pembentukan struktur organisasi Mal Pelayanan Publik, dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Kutai Kartanegara. Peneliti menggunakan dokumen berupa peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, dan berita media masa dan media online sebagai pelengkap data penelitian ini yang berkaitan dengan struktur organisasi pemerintah daerah.

1.9.4 Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian

Menurut (Purwanza *et al.*, 2022), instrument penelitian adalah alat ukur yang digunakan dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen untuk mengukur variabel sudah tersedia, namun alat pengukuran variabel tetap harus disusun oleh peneliti sendiri.

Penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup, menurut (Darwin *et al.*, 2021), adalah semacam kuisisioner yang pertanyaan dan jawabannya sudah disiapkan sehingga responden tidak leluasa memberikan jawaban karena jawaban telah diberikan menurut pertanyaan. Ketika responden diminta menjawab suatu pertanyaan atau mengambil suatu keputusan, maka jawaban yang diberikan relevan dengan kondisi yang dirasakan atau merupakan kehendak bebas dari diri sendiri berdasarkan pandangan dan pendapatnya.

Menurut (Salmaa, 2023), pengukuran data adalah proses pengukuran atau penilaian terhadap suatu variabel atau konsep dalam penelitian. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert untuk pengukuran datanya. Menurut (Purwanza *et al.*, 2022), skala likert adalah digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial. Pemberian skor pada kategori respon dapat diberikan nilai tertimbang berdasarkan hasil prediksi, mulai dari kategori respon positif ke negatif atau sebaliknya. Skala Likert digunakan untuk menentukan respon dari para responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, yaitu 1 sangat tidak setuju (sangat tidak benar kenyataannya), 2 tidak setuju (tidak benar kenyataannya), 3 netral (agak benar kenyataannya), 4 setuju (benar kenyataannya), dan 5 sangat setuju (sangat benar kenyataannya)

1.9.5 Teknik Analisa Data

Menurut (Kurniasih *et al.*, 2021), teknik analisa data adalah mengorganisasikan dan mengelompokkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan deskripsi sehingga tema dapat ditemukan dan hipotesis kerja dapat dikembangkan berdasarkan data

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS (*Structural Equation Model - Partial Least Squares*) adalah metode analisis multivariat yang digunakan untuk

menguji hubungan antara variabel dalam suatu model (Evan, 2022). SEM-PLS dalam penelitian ini untuk menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis. Validitas mengacu pada sejauh mana instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Darwin *et al.*, 2021). Reliabilitas adalah ukuran untuk melihat apakah alat pengukur dapat digunakan dan memberikan nilai pengukuran yang konsisten (Purwanza *et al.*, 2022). Uji Regresi adalah salah satu teknik analisis statistika yang digunakan untuk menguji hubungan antara satu atau lebih variabel (CMHC Committee, 2023). Hipotesa adalah jawaban atau asumsi sementara atas pernyataan penelitian yang hendak di buktikan melalui penelitian (Kho, 2023).