

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Sudah lebih dari satu tahun dunia dilanda pandemi. Khususnya di Indonesia, pemerintah mengumumkan pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) pada 2 Maret 2020. Penyakit akibat Covid-19, secara klinis terbukti ditularkan melalui *droplet* atau tetesan yang keluar dari saluran pernapasan baik berupa napas maupun batuk. Walau setahun sudah berlalu, peningkatan kasus positif masih tajam dan angka kematian masih terus meningkat. Respon pemerintah atas kondisi ini terlihat dari berbagai kebijakan yang dikeluarkan yaitu anjuran pematuhan protokol kesehatan, pembatasan sosial, pemberlakuan jam malam, pelarangan kerumunan, pemberian vaksin hingga pemberlakuan penghentian kegiatan masyarakat (PPKM). Upaya-upaya ini dilakukan tidak lain agar dapat mengurangi penyebaran dan penularan Covid-19 di tengah masyarakat.

Sejak paradigma *new normal* yang diangkat oleh presiden kepada publik pada Mei 2020, sudah lebih dari setahun masyarakat harus hidup berdampingan dengan Covid-19. *New normal* berarti suatu tahapan untuk berdamai dengan kondisi baru atau bermakna sebagai suatu penyesuaian baru dalam suatu tatanan kehidupan. Sejalan dengan penerapan *new normal* tersebut, Badan Kesehatan Dunia (*WHO*: 2020) menyatakan dalam waktu dekat Covid-19 tidak akan hilang dan mungkin

akan tetap berada di tengah masyarakat. Salah satu dampak dari upaya pembatasan sosial untuk mengurangi kontak fisik adalah peningkatan penggunaan teknologi. Segala aktivitas bekerja, bersekolah, beribadah maupun kegiatan lain sedapat mungkin dilaksanakan di rumah. Hal ini tentu memerlukan kesiapan teknologi cukup untuk mendukung kebijakan pembatasan sosial dari pemerintah.

Menurut Moeldoko (2020), Covid-19 merupakan *game changer* yang mampu mengubah segalanya dalam waktu singkat dan bersamaan. Pandemi Covid-19 mengubah segala lini kehidupan dan menghambat berbagai aktivitas sosial terkait pendidikan, peribadatan hingga perekonomian dan pembangunan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi menjadi salah satu kebutuhan penting. Terutama di sektor-sektor yang melayani pemenuhan kebutuhan masyarakat, termasuk di dalamnya adalah sektor publik.

Dewasa ini pelayanan publik sebenarnya mengalami banyak peningkatan kualitas, di antaranya yaitu karena dukungan teknologi informasi di berbagai bisnis proses pelayanan (Andreani:2007). Pelayanan kini tidak hanya tersedia secara tatap muka konvensional (*offline*) namun juga secara daring (*online*). Walaupun begitu perbaikan pelayanan publik masih terus menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang perlu diselesaikan (Dwiyanto:2010). Terlebih dengan adanya kondisi pandemi Covid-19, penting untuk menyesuaikan pelayanan yang patuh kepada protokol kesehatan dan pembatasan sosial serta tetap menjaga kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Masyarakat sebagai pelanggan tentu mendambakan kesempatan, kecepatan dan kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Tuntutan masyarakat ini dalam organisasi disebut

layanan berbasis kebutuhan pelanggan. Gashi dan Ahmeti (2021) berpendapat layanan dengan basis ini dapat membuat suatu organisasi untuk lebih efisien dan efektif bekerja juga menghasilkan kinerja yang optimal. Pembatasan sosial dan kebutuhan layanan inilah yang menuntut sektor publik untuk menyiapkan layanan yang dapat diakses pelanggan secara daring.

Di tengah situasi pandemi Covid-19, teknologi digital menjadi suatu alternatif jawaban guna mengatasi keterbatasan pergerakan sosial terutama di sektor publik. Salsabila, dkk (2020) menyatakan teknologi berperan penting dalam pelaksanaan pelayanan, sebagai contoh adalah pelayanan pendidikan di tengah kondisi pandemi ini. Hasil penelitian dari Husnayaini (2021) juga menunjukkan bahwa infrastruktur *e-government* berupa sistem pelayanan daring yang terintegrasi dari pemerintah perlu dioptimalkan untuk memberikan informasi dan pelayanan publik di masa *new normal*. Salah satu pelayanan publik yang telah diselenggarakan secara daring untuk mendukung upaya pembatasan sosial dan pengurangan kerumunan di kantor layanan publik adalah layanan digital *electronic* SPM (eSPM).

Layanan digital eSPM merupakan layanan Kementerian Keuangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dan tatap muka di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN). Layanan digital eSPM adalah layanan pengajuan dan pemrosesan Surat Perintah Membayar (SPM) oleh satuan kerja secara daring yang memanfaatkan teknologi digital. Layanan ini tidak boleh berhenti karena pengajuan SPM ini bertujuan untuk membiayai belanja atas program dan kegiatan pemerintah. Utamanya untuk belanja pemerintah dalam penanganan pandemi Covid-19 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor

43/PMK.05/2020 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Belanja Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dalam Penanganan Pandemi *Corona Virus Disease* 2019.

Pentingnya penggunaan teknologi digital untuk layanan eSPM tidak terelakkan lagi karena kebutuhan negara yang mendesak dan mutlak. Selain itu, layanan ini tentunya perlu didukung dengan berbagai kesiapan baik sarana prasarana teknologi, maupun sumber daya manusia. Peran Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) cq Direktorat Pelaksanaan Anggaran (Dit. PA) dan Direktorat Sistem Informasi Teknologi Perbendaharaan (Dit. SITP) selaku instansi yang bertanggung jawab menyiapkan sistem eSPM yang telah berlaku efektif sejak tanggal 27 April 2020, tidaklah mudah. Juga pada tingkat KPPN sebagai garda terdepan dalam pelaksanaan sistem baru ini. Untuk itu diperlukan komunikasi dan koordinasi baik internal maupun eksternal organisasi. Komunikasi dan koordinasi yang baik oleh level pimpinan bertujuan untuk dapat menggerakkan personelnnya pada tingkat KPPN dalam menghasilkan layanan yang tetap prima dan sesuai kebutuhan pelanggan di masa pandemi Covid-19.

Di dalam suatu organisasi, semakin berkembangnya teknologi dan kritisnya masyarakat maka dibutuhkan sosok pimpinan organisasi yang berkarakter. Pimpinan harus mampu bersikap tanggap dengan perubahan kebutuhan organisasi dan mampu menggerakkan personelnnya untuk tetap berkomitmen mencapai tujuan organisasi. Komitmen organisasi KPPN berdasarkan amanat Surat Edaran (SE) Nomor SE-5/MK.1/2020 tentang Panduan Tindak Lanjut Terkait Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Lingkungan Kementerian

Keuangan, adalah memastikan pemenuhan tugas dan fungsi serta layanan Kementerian Keuangan untuk tetap berjalan dengan efektif dan efisien. Sedangkan dalam menjaga efektivitas dan efisiensi layanan di masa pandemi Covid-19, personel KPPN menghadapi berbagai macam tantangan, terutama terkait pembatasan sosial dan PPKM.

Beban kerja yang diemban pegawai KPPN karena perubahan proses bisnis layanan dan kondisi pandemi Covid-19 dirasakan bertambah. Pemanfaatan teknologi digital di satu sisi dapat membantu sekaligus membebani pegawai. Kesiapan, kemampuan dan kecakapan dalam penggunaan eSPM perlu segera dimiliki oleh pegawai KPPN. Mengingat dokumen yang tidak lagi diterima secara fisik membutuhkan usaha ekstra pegawai KPPN untuk tetap menjaga prinsip kehati-hatian dan mempertahankan kinerja tetap baik di masa pandemi Covid-19 ini. Penelitian ini dilakukan dalam lingkup Kantor Wilayah (Kanwil) DJPb Provinsi Jawa Timur dan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Tengah. Kanwil DJPb Provinsi Jawa Timur dianggap dapat mewakili salah satu Kanwil DJPb dengan KPPN terbanyak di Indonesia namun dengan luas wilayah kerja yang kecil, sedangkan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Tengah dianggap dapat mewakili salah satu Kanwil dengan luas wilayah terbesar di Indonesia dengan jumlah KPPN yang sedikit. Berdasarkan fenomena ini, penulis tertarik untuk mengambil dan menganalisis topik yang terkait pengaruh layanan digital, beban kerja dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja dengan mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Layanan Digital eSPM, Beban Kerja Dan**

Kepemimpinan *Transformasional* Terhadap Kinerja Pegawai KPPN Di Masa Pandemi Covid-19”.

1. 2 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis tentang pengaruh antara layanan digital eSPM, beban kerja dan kepemimpinan *transformasional* terhadap kinerja pegawai KPPN di masa pandemi Covid-19 sebagai bentuk upaya KPPN untuk menjaga komitmen organisasi dalam hal pelayanan. Komitmen layanan disesuaikan dengan SE Menteri Keuangan Nomor SE-5/MK.1/2020 dan SE-25/PB/2020 yang diterbitkan di tengah pandemi Covid-19, yaitu layanan yang tetap efektif dan efisien. Penelitian ini dibatasi pada KPPN lingkup Kanwil DJPb Provinsi Jawa Timur dan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Tengah.

Pengolahan data dilakukan atas data *cross section* kualitatif yang dikuantifikasi yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada pegawai KPPN lingkup Kanwil DJPb Provinsi Jawa Timur dan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Tengah. *Structural Equation Model* dipilih peneliti untuk digunakan dalam penelitian dengan variabel eksogen berupa layanan digital eSPM, beban kerja dan kepemimpinan *transformasional*. Variabel endogen yang digunakan dalam penelitian adalah kinerja pegawai KPPN.

1. 3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disusun sebelumnya, penelitian difokuskan guna menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut.

- 1) Apakah layanan digital eSPM berpengaruh pada kinerja pegawai KPPN di masa pandemi Covid-19?A

- 2) Apakah beban kerja berpengaruh pada kinerja pegawai KPPN di masa pandemi Covid-19?
- 3) Apakah kepemimpinan *transformatif* berpengaruh pada kinerja pegawai KPPN di masa pandemi Covid-19?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diidentifikasi, selanjutnya tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Menganalisis pengaruh layanan digital eSPM terhadap kinerja pegawai KPPN di masa pandemi Covid-19.
- 2) Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai KPPN di masa pandemi Covid-19.
- 3) Menganalisis pengaruh kepemimpinan *transformatif* terhadap kinerja pegawai KPPN di masa pandemi Covid-19.

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak melalui hasil penelitian ini berupa:

- 1) Manfaat praktis, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu bentuk internalisasi dan masukan dalam pengambilan keputusan terkait kelanjutan penerapan layanan digital eSPM di KPPN di masa yang akan datang.
- 2) Manfaat praktis, penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk internalisasi dan masukan bagi pembuat kebijakan terkait beban kerja pegawai KPPN dan kepemimpinan *transformatif* di masa mendatang.

- 3) Manfaat akademis, penelitian ini mampu menjadi sarana eksternalisasi dan menambah wawasan terkait praktik digitalisasi dan dampak dari perubahan proses bisnis terhadap kinerja pegawai KPPN.

1. 6 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terdiri dari lima bab, yang berisi pembahasan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN.

Bab ini akan menjelaskan latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan landasan teori dari literatur mengenai layanan digital eSPM, beban kerja, kepemimpinan *transformasional* dan kinerja pegawai, hasil penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai objek penelitian, jenis penelitian, jenis dan cara memperoleh data, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, model penelitian dan cara pengolahan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan gambaran umum penelitian, pengolahan data, deskripsi data penelitian, analisis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan memuat simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran yang direkomendasikan.