

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini mendorong instansi pemerintahan untuk bertransformasi menuju sistem pelayanan public yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan digitalisasi pelayanan publik yang menjadi bagian dari reformasi birokrasi nasional. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai instansi yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat.

Dalam proses transformasi digital saat ini muncul berbagai tantangan internal, antara lain kesiapan pegawai dalam menguasai teknologi kemampuan beradaptasi terhadap system baru, serta dukungan kepemimpinan yang mampu mengarahkan perubahan. Fenomena ini dapat dilihat di berbagai daerah termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun yang saat ini sedang gencar mengimplementasikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta pelayanan berbasis aplikasi online. Transformasi ini menuntut perubahan pola kerja, peningkatan kompetensi digital, dan penyesuaian budaya kerja yang sebelumnya konvensional menjadi berbasis digital. Identitas Kependudukan Digital (IKD) inovasi baru dalam layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berbasis digital telah diperkenalkan oleh Kementerian Dalam Negeri.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 yang mengatur tentang formulir KTP elektronik, standar perangkat keras dan perangkat lunak, serta penyelenggaraan IKD menjadi landasan hukum bagi IKD ini.

Sebagai ganti e-KTP yang lebih aman dan bermanfaat, Kementerian Dalam Negeri melalui Dispendukcapil menciptakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD memiliki enkripsi canggih untuk melindungi data dari akses yang tidak diinginkan dan membuat saluran digital lebih mudah digunakan. IKD juga memfasilitasi integrasi data dan berbagi informasi secara real time yang meningkatkan efektivitas layanan publik. Meskipun e-KTP tetap menjadi bentuk fisik yang paling utama, IKD sedang diimplementasikan sesuai dengan transformasi digital pemerintah (Auryn Rifa Yasa1, 2025).

Kepemimpinan Transformasional menjadi faktor yang penting untuk peran dalam mendorong semangat kerja pegawai. Pemimpin transformasional tidak hanya mengarahkan, tetapi juga menginspirasi, memotivasi dan membangun kepercayaan untuk menjadi tujuan organisasi. Gaya Kepemimpinan diyakini mampu menumbuhkan kepuasan kerja karena pegawai merasa dihargai, dilibatkan dalam proses perubahan dan memiliki kesempatan untuk berkembang.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah perkembangan sumber daya manusia (SDM) dalam menghadapi era digital saat ini. Pengembangan sumber daya manusia menjadi keharusan agar pegawai memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan modern. Melalui pelatihan, bimbingan teknis dan peningkatan kompetensi

digital, pegawai dapat meningkatkan keahlian serta kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan digitalisasi pelayanan berdampak pada pola kerja dan beban tugas pegawai. Digitalisasi dapat mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi. tetapi apabila tidak diimbangi dengan kemampuan SDM dan dukungan system yang memadai justru dapat menimbulkan tekanan kerja dan menurunkan kepuasan pegawai. maka dari itu, keseimbangan antara penerapan teknologi, gaya kepemimpinan yang adaptif, serta pengembangan SDM menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan kerja produktif dan memuaskan.

Secara fisik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun telah mengalami berbagai perubahan sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik. Gedung pelayanan dispenduk capil yang berada di Mall Pelayanan Publik saat ini sudah dilengkapi dengan jaringan internet yang lancar, ruang pelayanan terpadu, sistem antrian elektronik dan perangkat komputer di setiap loket pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Madiun merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Bangunan kantor terdiri atas beberapa ruang pelayanan seperti front office, loket perekaman KTP-el, loket pencetakan dokumen kependudukan, dan loket keabsahan.

Ruang kerja pegawai pada bagian pelayanan masih lumayan cukup padat dan pegawai yang bertugas di bagian pelayanan (front office) harus bekerja dalam ritme tinggi dan kontak secara langsung dengan masyarakat

sepanjang hari, sehingga memerlukan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Kurangnya jam istirahat pegawai yang biasanya mulai dari jam 12:00 hingga sekitar jam 13:00 menjadi faktor fisik yang memengaruhi kenyamanan dan semangat kerja. Peningkatan jumlah penduduk dan tingginya kebutuhan layanan administrasi kependudukan setiap tahun menuntut beban kerja yang semakin tinggi bagi pegawai Disdukcapil. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Madiun masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan kesiapan fisik, infrastruktur teknologi, dan beban kerja pegawai. Permasalahan ini muncul sebagai dampak dari proses transisi menuju digitalisasi pelayanan publik dan peningkatan kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan.

Pencapaian Digitalisasi Pelayanan belum optimal berdasarkan data dari Radar Madiun (Juni 2025) pencapaian aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Madiun baru mencapai 17,38 % dari total wajib KTP. Pada target nasional Kemendagri adalah 30% pada tahun 2025 fakta ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan efektif karena Sebagian besar masyarakat masih dilayani secara manual. akibatnya, Pegawai harus menangani 2 sistem pelayanan sekaligus (manual dan digital) yang menambahkan beban kerja dan stress kerja.

Beban pencetakan dokumen fisik masih tinggi berdasarkan laporan Antara News Jatim (2025) Dispendukcapil Kabupaten Madiun masih melayani pencetakan sekitar 50 KTP -el per hari. hal ini menandakan bahwa sistem digital telah diterapkan, aktivasi pelayanan fisik masih mendominasi

masyarakat. pegawai bagian pelayanan dan operator harus memastikan perangkat komputer, printer khusus KTP, serta jaringan pada sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) selalu berfungsi dengan baik jika salah satu komponen bermasalah pelayanan menjadi terhambat dan menimbulkan tekanan psikologis serta beban kerja tambahan bagi pegawai.

Berdasarkan pengamatan lapangan secara langsung, ruang pelayanan di kantor Dukcapil Kabupaten Madiun sering kali dipadati oleh masyarakat terutama pada hari Senin, setelah libur nasional dan saat pembukaan pendaftaran sekolah, pendaftaran Angkatan maupun CPNS. Banyaknya masyarakat yang datang langsung menyebabkan ruang tunggu pelayanan penuh dan pegawai front office menghadapi volume interaksi publik yang tinggi serta keterbatasan ruang dan fasilitas fisik yang belum sepenuhnya ergonomis dapat menurunkan kenyamanan dan produktivitas kerja pegawai. Dalam pelayanan tiap harinya dukcapil bisa melayani kurang lebih 100 antrian yang dicapai dan setelah mendapatkan pelayanan masyarakat diwajibkan untuk mengisi kuesioner kepuasan. Berikut data kepuasan masyarakat yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun dalam periode Triwulan III, Tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Kepuasan Masyarakat

Indikator	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	9.619	9.619	9.614	9.620	9.614	9.612	9.608	9.620	9.608
NRR/Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR Tertimbang/Unsur	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44
Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,96								
Jumlah NRR IKM Tertimbang x25	98,95								

Sumber : Bidang Inovasi Dispendukcapil Kab.Madiun

Berdasarkan hasil pengelolaan data survey kepuasan masyarakat, dapat dijelaskan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Madiun. Hal ini tercemin dari konsistensi nilai rata – rata pada Sembilan unsur pelayanan (U1-U9) yang berada direntang 9,608 – 9,620. Akumulasi dari nilai unsur tersebut menghasilkan Nilai Rata – Rata (NRR) Tertimbang sebesar 3,9 yang setelah dikonversi menghasilkan nilai akhir IKM sebesar 98,95.

Pencapaian ini diperkuat dengan bukti formal berupa sertifikat hasil survey dari platform SuKMa -e Jatim (Survei Kepuasan Masyarakat Elektronik Jawa Timur). Berdasarkan data *cut -off* sistem pada tanggal 30 September 2025 pukul 23.59 WIB, Dinas secara resmi dinyatakan meraih Mutu Pelayanan A dengan predikat kinerja SANGAT BAIK. Validitas data ini didukung oleh partisipasi sebanyak 2.405 responden, yang terdiri dari 1.240 pria dan 1.165 wanita. Angka tersebut membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun telah berhasil menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, transparan, dan sangat memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Madiun.



Gambar 1.1 Sertifikat Kepuasan

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

Kualitas infrastruktur digital dan jaringan masih perlu ditingkatkan berdasarkan dari Madiun Today (2025) beberapa kendala jaringan internet dan perangkat digital masih ditemukan dalam penerapan pelayanan berbasis online dan IKD. Gangguan koneksi jaringan dapat menyebabkan proses

input dan verifikasi data menjadi lambat serta pegawai harus melakukan verifikasi manual.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat kesenjangan penelitian (novelty) pada variabel Digitalisasi Pelayanan (X2) dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (X3), dimana penelitian tentang digitalisasi pelayanan masih didominasi pendekatan kualitatif dan sangat terbatas yang menguji pengaruhnya secara kuantitatif dan statistik, sementara penelitian pengembangan sumber daya manusia meskipun sudah ada yang kuantitatif namun masih belum konsisten dan optimal dalam pengukuran empirisnya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia secara simultan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai, sehingga diharapkan mampu menghasilkan temuan yang lebih objektif, terukur, dan relevan sebagai dasar pengambilan keputusan di lingkungan organisasi pemerintahan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka peneliti terdorong untuk mengulas secara ilmiah dan mengkaji lebih mendalam pada penelitian karya ilmiah dalam skripsi peneliti dengan mengambil judul: **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Digitalisasi Pelayanan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun”**.

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah diatas telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun?
2. Apakah Digitalisasi Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun?
3. Apakah Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun?
4. Apakah Kepemimpinan Transformasional, Digitalisasi Pelayanan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian :

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

2. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional, digitalisasi pelayanan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.

