

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja organisasi sektor publik merupakan indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era reformasi birokrasi dan transformasi digital, instansi pemerintah tidak hanya dituntut mencapai target administratif, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan (Sidoarjo et al., 2025). Oleh karena itu, pengukuran kinerja saat ini tidak terlepas dari integrasi sistem digital dalam proses kerja organisasi.

Salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kemudahan berusaha adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Instansi ini bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu, sekaligus mendorong peningkatan realisasi investasi daerah. Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan perizinan telah terintegrasi dengan sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan proses menjadi lebih cepat, transparan, dan terstandar (DPMPTSP Medan, 2024).

Secara nasional, implementasi sistem perizinan terintegrasi dilakukan melalui platform *Online Single Submission* (OSS) yang dikembangkan oleh pemerintah untuk menyederhanakan prosedur perizinan berusaha (Shahnaaz et al., 2024). Integrasi sistem ini berdampak pada peningkatan kecepatan layanan, pengurangan tatap muka langsung, serta pemantauan proses secara *real-time*. Dengan dukungan teknologi tinggi tersebut, instansi pelayanan publik, termasuk DPMPTSP Kota Medan, mampu meningkatkan capaian indikator kinerja secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari kinerja instansi sebagai berikut;

Tabel 1.1
Kinerja DPMPTSP Kota Medan Tahun 2024

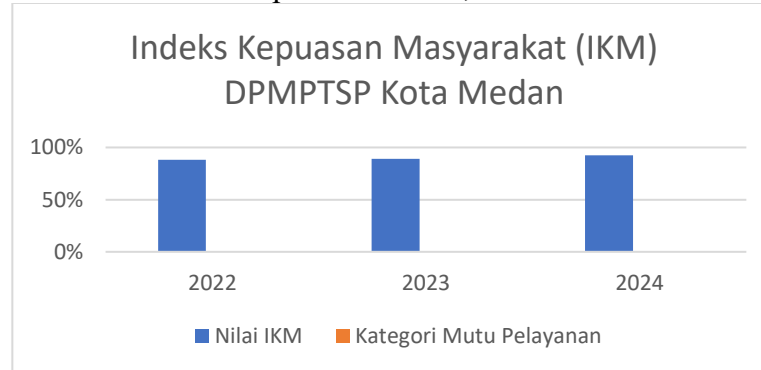
Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Target	Realisasi	Tingkat Capaian	Kategori Kinerja
Meningkatnya kualitas pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan	Persentase layanan perizinan dan nonperizinan tepat waktu	90%	94,72%	105,24%	Sangat Baik
Meningkatnya investasi di Kota Medan	Persentase peningkatan nilai investasi PMDN dan PMA	6,50%	16,28%	250,46%	Sangat Baik
Meningkatnya akuntabilitas kinerja perangkat daerah	Nilai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)	80	80,05	100,06%	Sangat Baik

(Sumber : LKjIP DPMPTSP Kota Medan, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 mengenai Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Tahun 2024, capaian

indikator kinerja utama pada tahun 2024 menunjukkan performa organisasi yang sangat baik. Hal ini tercermin dari seluruh indikator strategis yang berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Indikator persentase layanan perizinan dan nonperizinan tepat waktu menunjukkan realisasi sebesar 94,72% dari target 90%, dengan tingkat capaian kinerja mencapai 105,24%.

Selain capaian indikator kinerja yang bersifat administratif dan kuantitatif, evaluasi kinerja organisasi juga perlu ditinjau dari perspektif pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Willy Nofranita, 2017). IKM merepresentasikan tingkat persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh organisasi public, berikut perkembangan IKM dari tahun 2022 sampai tahun 2024,



(Sumber : LKjIP DPMPTSP Kota Medan, 2025)

Gambar 1.1

Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Medan

Berdasarkan Gambar 1.1 mengenai data Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2024 berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dihasilkan organisasi tidak hanya memenuhi target kinerja internal, tetapi juga memperoleh penilaian positif dari masyarakat sebagai penerima layanan. Tingginya nilai IKM tersebut mengindikasikan adanya kesesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Namun demikian, peningkatan kinerja organisasi yang didukung oleh teknologi tinggi memunculkan fenomena baru. Kinerja yang tinggi dapat dipengaruhi oleh sistem digital yang terotomatisasi, standarisasi prosedur berbasis aplikasi, serta pengawasan berbasis data (Islam et al., 2025). Artinya, capaian kinerja tidak semata-mata berasal dari faktor perilaku individu pegawai, tetapi juga dari kontribusi sistem teknologi yang mempermudah proses kerja (Nur et al., 2025). Selain OSS, organisasi juga mengoperasikan aplikasi lokal seperti SIPANDU yang berfungsi mendukung pengelolaan layanan perizinan daerah, serta Si CANTIK Cloud (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) yang memfasilitasi penyelenggaraan perizinan non-OSS secara berbasis cloud yang pada akhirnya berkontribusi terhadap tingginya capaian kinerja organisasi dan nilai IKM, namun belum tentu mencerminkan tingginya keterlibatan psikologis pegawai (Setiyawami & Sudirman, 2024). Digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi, tetapi belum tentu meningkatkan *employee engagement* apabila pegawai hanya berperan sebagai operator sistem tanpa adanya pemberdayaan dan inspirasi dari pimpinan (Rumapea et al., 2024).

Pegawai yang memiliki engagement tinggi tidak hanya menjalankan tugas secara prosedural, tetapi juga menunjukkan inisiatif, kreativitas, tanggung jawab, serta kemauan untuk memberikan kontribusi optimal bagi organisasi (Albrecht et al., 2023)(Ibrahim et al., 2025). Dalam perspektif

manajemen sumber daya manusia modern, *employee engagement* dipandang sebagai determinan penting yang mampu menjelaskan variasi kinerja individu maupun kinerja organisasi. Seiring dengan perubahan tersebut, kepemimpinan transformasional memiliki peran strategis dalam membangun dan memperkuat engagement pegawai. Kepemimpinan transformasional tidak hanya berfokus pada pengendalian tugas, tetapi juga pada kemampuan pemimpin dalam menginspirasi, memotivasi, serta membangun makna kerja bagi pegawai (Saputra & Rumangkit, 2020).

Selain kepemimpinan, budaya organisasi juga berperan penting dalam membentuk engagement pegawai. Budaya organisasi yang adaptif, inovatif, serta mendukung pembelajaran berkelanjutan akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi keterlibatan pegawai (Ferdian & Devita, 2020). Selanjutnya, Lingkungan kerja turut menjadi faktor determinan yang memengaruhi engagement pegawai. Lingkungan kerja yang suportif, baik dari aspek fisik maupun psikososial, mampu meningkatkan kenyamanan, motivasi, serta kepuasan kerja pegawai (Hidayatullah et al., 2023).

Fenomena yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menunjukkan capaian kinerja organisasi yang tinggi, yang didukung oleh pemanfaatan sistem teknologi informasi modern. Namun demikian, capaian kinerja yang tinggi dalam organisasi berbasis digital menimbulkan pertanyaan akademik yang penting, yaitu apakah kinerja tersebut semata-mata dipengaruhi oleh efektivitas sistem teknologi, atau juga dipengaruhi oleh faktor perilaku organisasi, khususnya kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan lingkungan kerja.

Berdasarkan perspektif teori perilaku organisasi, kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh sistem kerja dan teknologi, tetapi juga oleh faktor psikologis dan sosial, termasuk *employee engagement*. Pegawai yang engaged cenderung menunjukkan tingkat produktivitas, loyalitas, serta kualitas kerja yang lebih tinggi (Albrecht et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk mengkaji peran *employee engagement* sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Melalui *employee engagement* sebagai variabel mediasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”**.

1.2 Kerangka Teoritis

1.2.1 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Ananda et al., 2023) kinerja adalah tingkat terdapatnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Demikian juga menurut (Harefa et al., 2024), Pegawai dengan kinerja tinggi cenderung menunjukkan produktivitas yang baik, tanggung jawab yang tinggi, serta komitmen terhadap organisasi (Irsa et al., 2025). Indikator kinerja pegawai yang dikemukakan oleh H. John Bernardin dan Joyce E. A. Russell dalam (Rahmadita et al., 2022) yaitu: 1) Kualitas Kerja, 2) Kuantitas kerja, 3) Ketepatan waktu, 4) Efektivitas biaya, 5) Kebutuhan Pengawasan, 6) Dampak interpersonal.

1.2.2 Kepemimpinan Transformasional

Saat ini kepemimpinan dengan pendekatan baru sangat dibutuhkan untuk menghadapi perubahan yang sangat cepat, baik di dalam maupun di luar lingkungan organisasi. Kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan yang menginspirasi, membangkitkan dan mengubah orang-orang atau karyawan dengan visi dan semangat untuk mencapai suatu tujuan dengan menyuntikkan antusiasme dan energi untuk menyelesaikan sesuatu (Feri et al., 2020). Kepemimpinan ini tidak hanya menekankan pada pencapaian target kerja, tetapi juga pada kemampuan pemimpin dalam membangun visi, meningkatkan motivasi, serta mendorong kreativitas dan inovasi pegawai.

1.2.3 Budaya Organisasi

Budaya organisasi terbentuk sebagai kerangka dasar yang terbentuk oleh perusahaan ketika mereka belajar menangani tantangan adaptasi eksternal dan internal perusahaan yang terjadi. Oleh karena itu, bagi karyawan baru, pengajaran tentang budaya organisasi menjadi cara untuk membentuk persepsi, pola pikir, dan emosi yang sesuai dengan situasi yang dihadapi (Kharisma et al., 2019). Budaya organisasi merujuk pada keseluruhan sistem nilai yang diterapkan oleh anggota organisasi, yang membedakan organisasi tersebut dari organisasi lainnya (Muis & Fahmi, 2018). Menurut (Windari & Rini, 2024) Budaya organisasi membentuk sifat dan perilaku anggota organisasi dalam menjalankan tugas mereka

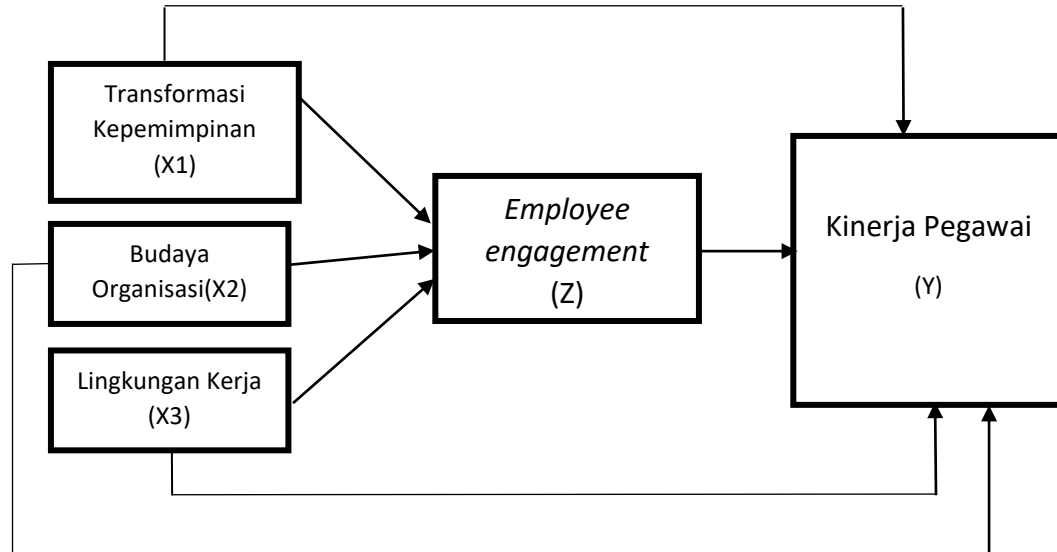
1.2.4 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja menurut (Armansyah, 2024) adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut nitisemito dalam (M. A. Syahputra & Husainah, 2026), lingkungan kerja merupakan sesuatu yang berada pada sekitar para karyawan sehingga mempengaruhi suatu individu dalam melaksanakan kewajiban dan tugas yang telah ditugaskan kepadanya. menurut (Sedarmayanti & Rahadian, 2018) lingkungan kerja dibagi dalam dua bagian, yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik.

1.2.5 *Employee engagement*

Employee engagement merupakan salah satu faktor penting bagi kesuksesan suatu organisasi dan dapat memberikan competitive advantage bagi organisasi. Karyawan yang memiliki engagement yang tinggi, biasanya digambarkan dengan semangat, energi dan loyalitas yang tinggi, serta komitmen dan kebanggaan yang kuat terhadap organisasi (Ibrahim et al., 2025). Menurut (Zahra & Putri, 2025), *employee engagement* merupakan kondisi psikologis positif yang mencerminkan keterikatan pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi. *Employee engagement* dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan menyatu (*absorption*).

1.3 Kerangka Konseptual



Gambar 1
Kerangka Konseptual

1.4 Hipotesis

Hipotesis menurut (Sugiyono, 2019) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan penelitian. Karena sifatnya masih sementara, maka hipotesis perlu dibuktikan melalui pengujian empiris. Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut;

1. Kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
2. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
3. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
4. Kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *employee engagement* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
5. Budaya organisasi berpengaruh terhadap *employee engagement* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
6. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap *employee engagement* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
7. *Employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
8. Kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui *employee engagement* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
9. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui *employee engagement* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
10. Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui *employee engagement* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.