

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah elemen kunci yang sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan visinya, baik di sektor swasta maupun publik. Di zaman modern yang terus berubah, organisasi harus memiliki pegawai yang tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan lingkungan kerja yang semakin rumit. Dalam konteks pemerintahan daerah, kinerja pegawai mencerminkan kualitas pengelolaan birokrasi dan efisiensi layanan publik kepada masyarakat. Ini menjadi sangat penting bagi Sekretariat Daerah Kota Lhokseumawe (Setdako), yang berperan sebagai pusat birokrasi yang mengatur seluruh kebijakan dan kegiatan administratif di daerah.

Sebagai unit organisasi yang bertugas membantu Walikota dalam merumuskan kebijakan dan mengkoordinasikan administrasi, Setdako Lhokseumawe harus menghadapi tantangan besar agar semua program kerja daerah dapat terlaksana dengan baik dan efisien. Pegawai di Setdako diharapkan untuk bekerja dengan tingkat profesionalisme yang tinggi, mengingat posisi mereka sebagai koordinator utama untuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya. Oleh karena itu, aspek-aspek yang memengaruhi Kinerja Pegawai (Y) di lingkungan Setdako menjadi topik penting untuk diteliti secara mendalam untuk mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*Clean and Good Governance*) di Kota Lhokseumawe.

Perubahan global yang didorong oleh Revolusi Industri 4.0 telah mengubah cara organisasi beroperasi secara drastis, termasuk di sektor pemerintahan. Pemerintah Indonesia, melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), telah menetapkan standar baru yang mengharuskan teknologi informasi sebagai dasar utama dalam setiap layanan publik. Perubahan cara pikir ini menjadikan Kepemimpinan Digital (X1) sebagai elemen kunci dalam proses transformasi tersebut. Pemimpin digital di instansi pemerintah tidak hanya diharapkan mampu menggunakan teknologi, tetapi juga harus memiliki kemampuan strategis untuk menciptakan inovasi, membangun budaya digital, dan memotivasi staf agar dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi.

Meskipun demikian, dalam praktiknya di Setdako Lhokseumawe, terdapat sebuah Kesenjangan Praktis (*Practical Gap*) yang signifikan terkait kepemimpinan digital. Meskipun visi digitalisasi telah dirumuskan sebagai bagian dari rencana strategis daerah, pelaksanaannya di lapangan sering terhalang oleh pendekatan kepemimpinan yang masih tradisional. Hal ini terlihat dari adanya ketidakcocokan antara kebijakan digital yang ada dengan praktik kepemimpinan sehari-hari, di mana instruksi atau arahan strategis mengenai penggunaan aplikasi e-office kadang masih disampaikan secara lisan dan tidak sistematis. Minimnya contoh digital dari pimpinan dapat menghambat peningkatan kinerja pegawai yang seharusnya dapat bekerja lebih cepat dan tepat dengan dukungan sistem teknologi informasi.

Selain faktor kepemimpinan, kelancaran alur informasi di dalam organisasi atau Komunikasi Internal (X2) juga memiliki peranan penting dalam menentukan

kinerja pegawai. Sebagai koordinator utama antara berbagai sektor, Setdako Lhokseumawe mengelola volume informasi dan kompleksitas data yang sangat besar. Komunikasi internal yang efektif berfungsi sebagai penghubung antar unit kerja, memastikan bahwa visi dan misi organisasi disampaikan dengan jelas hingga ke tingkat pelaksana. Di era digital ini, penggunaan platform komunikasi seperti aplikasi manajemen proyek dan grup pesan instan diharapkan dapat mempercepat proses koordinasi.

Namun, efektivitas komunikasi ini terhambat oleh Kesenjangan Praktis kedua, yaitu adanya miskordinasi yang disebabkan oleh perbedaan keterampilan digital di antara pegawai dan fenomena kelebihan informasi. Permasalahan muncul ketika arahan tugas disampaikan dengan cara yang tumpang tindih melalui beberapa saluran, mulai dari grup WhatsApp, email, hingga instruksi saat apel pagi, yang seringkali mengakibatkan perbedaan penafsiran di antara pegawai. Ketidakjelasan dalam alur informasi ini menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan kegiatan dan memperlambat reaksi birokrasi, yang pada gilirannya berdampak langsung pada menurunnya kinerja keseluruhan pegawai.

Tantangan dalam meningkatkan kinerja di Setdako Lhokseumawe semakin kompleks dengan tekanan tinggi dari Beban Kerja (X3). Tugas strategis Setdako dalam perencanaan pembangunan, pelaporan keuangan, dan koordinasi kebijakan memerlukan kecermatan dan kecepatan luar biasa dari setiap pegawai. Beban kerja yang diterima pegawai tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga menyangkut beban mental dan emosional akibat tuntutan tugas yang rumit. Pengaturan beban

kerja yang seimbang sangat penting agar pegawai dapat tetap terfokus dan efisien dalam tugasnya.

Fakta di lapangan menunjukkan adanya Kesenjangan Praktis ketiga, di mana sebagian pegawai merasa beban kerja terlalu berat, yang dapat memicu stres dan kelelahan mental (*burnout*). Ini terlihat dari adanya penumpukan laporan yang harus diselesaikan di akhir triwulan, yang menunjukkan ketidakseimbangan antara jumlah tugas dan kapasitas waktu serta sumber daya manusia yang ada. Risiko penurunan kualitas hasil kerja menjadi ancaman nyata jika beban kerja terus meningkat tanpa dukungan yang memadai dari organisasi dan fasilitas kerja.

Dilihat dari sudut pandang teoritis dan empiris, terdapat kebutuhan mendesak untuk melakukan penelitian ini karena Kesenjangan Penelitian yang berkenaan dengan inkonsistensi hasil dari kajian sebelumnya. Beberapa studi, seperti yang dilakukan oleh Dhone dan Sarwoko (2022), menunjukkan bahwa Komunikasi Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui motivasi. Begitu juga, Hikmah Perkasa et al. (2023) menemukan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan (mengurangi) kinerja. Namun, temuan ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution dan Rizky (2024) yang melaporkan bahwa Komunikasi Internal dan Beban Kerja tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).

Inkonsistensi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tersebut sangat tergantung pada konteks organisasi yang diteliti. Di samping itu, terdapat Kesenjangan Teori di mana kajian mengenai Kepemimpinan Digital yang secara khusus menyoroti sektor birokrasi pemerintahan daerah di

Indonesia masih sangat terbatas. Sebagian besar literatur lebih banyak berfokus pada sektor swasta atau industri kreatif, sehingga penerapan teori kepemimpinan digital dalam lingkungan pemerintahan perlu dukungan empiris yang lebih banyak.

Berdasarkan dinamika fenomena yang terjadi di Sekretariat Daerah Kota Lhokseumawe, adanya ketidakkonsistenan dalam temuan penelitian sebelumnya, serta perlunya memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia di era digital, terdapat kebutuhan mendesak untuk mendalami hubungan antar variabel ini terhadap kinerja pegawai. Peneliti termotivasi oleh ketertarikan akademis yang tinggi untuk menganalisis bagaimana integrasi faktor Kepemimpinan Digital, Komunikasi Internal, dan Beban Kerja dapat dioptimalkan untuk meningkatkan performa birokrasi di pusat pemerintahan Kota Lhokseumawe. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: "**PENGARUH KEPEMIMPINAN DIGITAL, KOMUNIKASI INTERNAL, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA LHOKSEUMAWE.** "

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan di atas, masalah penelitian yang dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan digital berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat daerah Kota Lhokseumawe?
2. Apakah komunikasi internal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat daerah Kota Lhokseumawe?

3. Apakah beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat daerah Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kepemimpinan digital terhadap kinerja pegawai di Sekretariat daerah Kota Lhokseumawe.
2. Menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Sekretariat daerah Kota Lhokseumawe.
3. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di Sekretariat daerah Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian diatas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki kontribusi kritis untuk menjawab inkonsistensi temuan (*research gap*) dalam literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai signifikansi pengaruh Komunikasi Internal (X2) dan Beban Kerja (X3) terhadap Kinerja ASN, di mana temuan Nasution & Rizky (2024) bertentangan dengan Dhone & Sarwoko (2022). Selain itu, studi ini secara spesifik memperkaya khazanah literatur dengan menguji dan memvalidasi penerapan konsep Kepemimpinan Digital (X1) dalam konteks birokrasi sentral

(Setdako), sebuah area yang kajian empirisnya di sektor publik masih sangat minim. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan yang mendalam bagi semua pihak yang ingin menambah wawasan terkait manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dirancang untuk memberikan rekomendasi konkret berbasis data yang dapat ditindaklanjuti, terutama bagi Setdako Lhokseumawe sebagai objek penelitian. Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi landasan evaluasi yang spesifik untuk mengidentifikasi aspek Kepemimpinan Digital (X1) yang perlu diperkuat, memperbaiki hambatan-hambatan dalam Komunikasi Internal (X2), serta merumuskan strategi manajemen Beban Kerja (X3) yang lebih seimbang dan proporsional bagi pegawai. Lebih luas lagi, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan perumusan kebijakan sumber daya manusia bagi instansi pemerintah lain, khususnya dalam upaya mendukung keberhasilan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).