

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, *LOCUS OF CONTROL* DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA APARAT UNIT-UNIT PELAYANAN PUBLIK**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Oleh :*

**REZSA PRIMANDA**  
**B 200 040 004**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik menurut Thaha (1994) dalam Falikhatun (2003) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, Munir, dkk (1995) dalam Falikhatun (2003) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fungsi material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Pemenuhan hak orang lain (masyarakat) yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik terus ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan dan kemudahan pelayanan.

Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan tentu saja terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit-unit pelayanan publik atau aparat pelaksanaan unit-unit pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai aparat harus mampu

mengembangkan dan mendayagunakan mereka, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas mereka.

Kinerja aparat di dalam pekerjaannya pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor individual dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian dan *locus of control*. Adapun faktor situasional meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi. Adapun penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Alter, 1992) dalam Falikhatun (2003).

Organisasi sektor publik merupakan suatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik (Mardiasmo, 2002). Pelayanan publik yang baik tercermin dalam pengukuran kinerja manajerial. Untuk melakukan pengukuran kinerja, pemerintah memerlukan informasi akuntansi terutama untuk menentukan indikator kinerja (*performance indicator*). Indikator kinerja tersebut dapat bersifat finansial maupun nonfinansial. Indikator kinerja yang bersifat finansial tercermin dalam anggaran.

Undang-undang tentang otonomi daerah dan desentralisasi fiskal telah dikeluarkan oleh MPR yaitu Tap MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pengaturan, Pembagian dan Pemanfaatan

Sumber Daya Nasional yang Berkeadilan serta Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang merupakan landasan hukum bagi dikeluarkannya UU No 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan UU No 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah (Mardiasmo, 2002). Sebelumnya pemerintah juga telah mengeluarkan PP No 45 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah dengan Titik Berat pada Daerah.

Peraturan pemerintah tersebut mendorong pemerintah daerah untuk membentuk roda pemerintahannya sendiri dengan dinas kabupaten-kota sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah/kota. Hal ini berarti pemerintah daerah mempunyai wewenang dan tanggung jawab yang menjadikan unsur pelaksana dan staf di pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab untuk ikut berpartisipasi dalam penentuan kebijakan-kebijakan tersebut.

Budaya organisasi merupakan kebiasaan, tradisi atau cara yang umum dalam melakukan sesuatu dan sebagian besar berasal dari pendiri organisasi. Di lain pihak seseorang dalam sebuah organisasi memiliki budaya tersendiri. Sesuai dengan teori *locus of control*, seseorang yang merasa tidak nyaman dalam satu lingkungan budaya tertentu akan mengalami ketidakberdayaan dan kekhawatiran. Akan tetapi, jika seseorang merasa nyaman dengan lingkungan budayanya akan memperlihatkan sikap yang lebih positif dan memilih tinggal lebih lama dalam lingkungan budaya tersebut. Berdasarkan nilai-nilai yang ada dalam diri seseorang, ia berusaha untuk memilih peran, tugas, bahkan organisasi yang sesuai dengan dirinya. Kesesuaian inilah yang menimbulkan

kepuasan kerja, sehingga mendorong seseorang untuk selalu meningkatkan kinerjanya.

Dalam budaya organisasi ditandai adanya *sharing* atau berbagi nilai dan keyakinan yang sama dengan seluruh anggota organisasi. Misalnya berbagi nilai dan keyakinan yang sama melalui pakaian seragam. Namun menerima dan memakai seragam saja tidaklah cukup. Pemakaian seragam haruslah membawa rasa bangga, menjadi alat kontrol dan membentuk citra organisasi. Dengan demikian, nilai pakaian seragam tertanam menjadi *basic*. Menurut Sathe dalam Taliziduhu Ndraha (1997) bahwa *shared basic assumptions* meliputi : (1) *shared things*; (2) *shared saying*, (3) *shared doing*; dan (4) *shared feelings*.

Penelitian Kartika dan Wijayanti (2007) tentang *Locus of Control* sebagai Antecedent Hubungan Kinerja Pegawai dan Penerimaan Perilaku Disfungsional Audit (Studi pada Auditor Pemerintah yang Bekerja pada BPKP di Jawa Tengah dan DIY) menyebutkan bahwa *Locus of control* eksternal berpengaruh positif terhadap penerimaan perilaku disfungsional audit. Jadi dapat disimpulkan bahwa auditor yang memiliki kecenderungan *locus of control* eksternal akan lebih memberikan toleransi/menerima perilaku disfungsional audit. *Locus of control* eksternal berhubungan negatif terhadap kinerja pegawai. Jadi dapat disimpulkan bahwa auditor yang memiliki kecenderungan *locus of control* eksternal memiliki kinerja yang lebih rendah. *Locus of control* sebagai antecedent hubungan kinerja pegawai penerimaan perilaku disfungsional audit. Artinya terjadinya hubungan negatif antara

kinerja pegawai dengan penerimaan perilaku disfungsional audit didahului oleh adanya hubungan *locus of control* terhadap kinerja. Auditor yang memiliki kecenderungan *locus of control* eksternal akan memiliki kinerja yang rendah dan auditor yang memiliki kinerja yang rendah akan lebih menerima perilaku disfungsional audit.

Sedangkan menurut Srie Yono, Djiwanto dan Hasibuan (2004) dalam penelitiannya tentang Analisis Pengaruh Insentif, Motivasi, Disiplin Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kab. Banyumas menyebutkan bahwa ada pengaruh dari insentif, motivasi, disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Banyumas. Pengaruh ini bersifat positif artinya semakin tinggi tingkat insentif, semakin tinggi motivasi, semakin baik disiplin kerja dan juga semakin baik budaya kerja maka kinerja pegawai BPKD Kabupaten Banyumas juga akan semakin baik. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan ada pengaruh antara insentif, motivasi, disiplin kerja dan budaya kerja terhadap kinerja pegawai pada BPKD Kabupaten Banyumas dapat diterima. Di antara keempat nilai koefisien jalur tersebut nilai koefisien jalur variabel insentif nilainya paling besar. Dengan demikian variabel insentif mempunyai pengaruh yang paling besar, artinya insentif lebih banyak mempengaruhi kinerja pegawai BPKD Kabupaten Banyumas dibandingkan variabel motivasi, disiplin kerja dan juga budaya kerja. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan variabel insentif mempunyai pengaruh paling besar dibanding dengan variabel-variabel

yang lainnya di dalam kinerja pegawai pada BPKD Kabupaten Banyumas dapat diterima.

Sistem informasi memiliki arti bermacam-macam, tergantung dari sudut mana sistem tersebut dipandang. Dalam lingkup sistem informasi, sistem adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan, yaitu input, proses, dan output (Nugroho Widjajanto dalam Susanti, 2008). Pengertian informasi menurut Bodnard dan Hopwood (dalam Susanti, 2008) adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan, menjelaskan permasalahan dan dapat mengurangi ketidakpastian. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mempelajari, membahas serta melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, *LOCUS OF CONTROL* DAN PENERAPAN SISITEM INFORMASI TERHADAP KINERJA APARAT UNIT-UNIT PELAYANAN PUBLIK**

## **B. Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini permasalahan yang diketengahkan adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?
2. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?
3. Apakah penerapan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?
4. Apakah budaya organisasi, *locus of control*, penerapan sistem informasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Bahwa suatu pekerjaan tentu mempunyai tujuan, demikian pula dalam penelitian ini juga mempunyai tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti. Adapun tujuan tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.



4. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi, *locus of control*, penerapan sistem informasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?

#### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu tentang sektor publik pada umumnya, serta khususnya dalam penerapan teori budaya organisasi, *locus of control* dan penerapan sistem informasi serta guna menambah literatur dan bahan-bahan informasi ilmiah.

2. Manfaat Praktis

- a. Guna mengembangkan penalaran, membentuk pola pikir dinamis, sekaligus mengetahui kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, dan berguna bagi para pihak yang berminat pada masalah yang sama.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memperoleh gambaran yang singkat dari skripsi ini, maka dalam bagian ini penulis perlu mengemukakan sistematika dari skripsi ini. Adapun sistematika skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan Skripsi

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tinjauan teoritis yang membahas teori-teori yang mendukung penelitian antara lain pengertian Kinerja, Pengertian Budaya Organisasi, Pengertian *Locus of Control*, Pengertian Sistem Informasi, Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis, Kerangka Teoritis

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi tentang Metode Penelitian yang meliputi Ruang Lingkup Penelitian, Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Definisi Operasional dan Pengukuran, Metode Analisis Data

### **BAB IV : ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Berisi Tentang Analisis Variabel Independen dan  
Dependen, Pengujian Data, Pengujian Hipotesis,  
Pembahasan Analisis Data

BAB V : SIMPULAN

Berisi Simpulan, Keterbatasan Penelitian, Saran untuk  
Penelitian Selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN