

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(Survei pada Pegawai Pemerintah Kota Surakarta)**



SKRIPSI

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

Oleh :

NEVI SRI JAYANTI
B 200 040 267

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2008**

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasawarsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin penting informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Sementara itu seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi–organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktivitas dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi otomasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pembuatan keputusan di dalam organisasi–organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan–pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara cepat, akurat, dan efisien. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara cepat berdasarkan informasi-informasi tersebut. Seperti yang dikemukakan Beresford (2000) dalam Kaiman Turnip (2003) bahwa dalam globalisasi yang sudah mulai bergulir, menuntut reformasi tidak terkecuali pada birokrasi publik.

Pelayanan publik menurut Thaha (1994:14) dalam Falikhatun (2003) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Seiring diberlakukannya otonomi

daerah sejak dikeluarkannya UU No.22 Tahun 1999 jo. UU No.32 Tahun 2004 yang memberikan hak dan kewenangan pada pemerintah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah daerah dan kepentingan masyarakatnya serta dalam menghadapi era perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan menjadi sangat penting. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan, karena masyarakat akan menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya administrasi pemerintahan dan perizinan. Sementara itu era perdagangan bebas dan globalisasi juga menuntut tingkat kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan yang tinggi, karena administrasi pemerintahan dan perizinan akan mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan juga produk-produk daerah, yang pada gilirannya akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah atau Negara (Ratminto, 2003). Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan, sehingga konsep birokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai sesuatu yang menyusahkan karena berbelit-belit, tidak efisien dan korup. Oleh karena itu prosedur administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan adalah merupakan salah satu hal yang harus segera dikelola secara lebih baik demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi ini (Ratminto, 2003). Pemenuhan hak orang lain (masyarakat) yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Sisi

kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Beberapa studi dilakukan terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik. Diantaranya yang dilakukan oleh Ratminto (2003) dengan melakukan survei kepuasan pelanggan di Unit Pelayanan Terpadu Perijinan Satu Atap (UPTPSA) kecamatan Sleman menyimpulkan bahwa pelayanan perijinan berjalan secara lambat yang disebabkan karena panjangnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan ditambah lagi dengan penilaian tentang kemampuan aparat yang masih rendah, sehingga konsep borokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai sesuatu yang menyusahkan karena berbelit-belit, tidak efisien dan korup. Selain itu menurut Dwiyanto (2001:1) dalam Sabarudin (2002), hasil survei menunjukkan bahwa 59 % masyarakat pengguna pelayanan menilai pelayanan publik buruk. Dan masih dijumpai berbagai bentuk patologi birokrasi seperti kelambanan, dsb.

Untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan *e-government (electronic government)*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien

(Instruksi Presiden No.3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional). Perkembangan birokrasi selanjutnya akan mengacu pada *knowledge and skill* dengan tuntunan kerja tim. Oleh sebab itu *Team dan Information Technology* merupakan dua hal yang sangat penting dalam pengembangan organisasi (Don Makin, Susan. G, 1998 dalam Kaiman Turnip, 2003). Dengan *Global Network*, Sistem Informasi Birokrasi, Sistem Informasi Manajemen, dalam pengambilan keputusan akan bersifat terbuka dan transparan serta dapat diakses oleh berbagai lapisan sehingga informasi dapat menyebar secara merata.

Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Alter, 1992 dalam Falikhatun, 2003). Namun sampai sejauh mana pengaruh sistem informasi (terutama yang berbasis komputer) terhadap kinerja seseorang masih perlu penyelidikan lebih lanjut. Hal ini disebabkan oleh kinerja seseorang yang menggunakan sistem informasi berbasis komputer dipengaruhi oleh banyak faktor baik secara langsung maupun tidak langsung. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan (*knowledge worker*). Laudon (1991) dalam Haryanto (2002) menyatakan bahwa dengan menggunakan pendekatan sosioteknis dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi yang baik memerlukan koordinasi dari tiga komponen utama sistem informasi yaitu faktor manusia, teknologi dan organisasional. Sayangnya *E-net Government* sesuai dengan instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan

Strategi Nasional, Pengembangan *E-government* yang telah dirancang tidak dapat memberikan layanan yang optimal. Penggunaan komputerisasi hanya dipandang untuk mempercepat tanpa memberi dimensi baru yang menjajikan dan Sistem Informasi belum dirasakan sebagai penyelamat bagi suatu organisasi (Lewin, 1997 dalam Kaiman Turnip, 2003). Kecenderungan birokrasi publik menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK” (Survei pada Pegawai Pemerintah Kota Surakarta).

B. PERUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan suatu permasalahan yaitu ;

1. Apakah Teknologi Informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik
2. Apakah Sistem Informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik.

C. PEMBATASAN MASALAH

Mengingat luasnya cakupan materi pelayanan publik, maka penulis membatasi penelitian ini untuk pelayanan pemerintahan dalam hal perijinan.

D. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi yang digunakan dalam proses produksi keputusan dari perijinan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik
2. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi yang digunakan dalam proses produksi keputusan dan perijinan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik.

E. MANFAAT PENELITIAN

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan Sistem Informasi Akuntansi untuk melakukan penelitian yang sejenis dan dapat menambah wawasan yang lebih luas mengenai kinerja pemerintah kota khususnya dalam era *Electronic Government (e-government)*.

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan bagi pemerintah kota Surakarta dalam meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahannya serta lebih menggiatkan pengembangan *Electronic Government (E-Government)* menuju *Good Governance*.

F. SISTEMATIKA PENYUSUNAN SKRIPSI

BAB I	:	PENDAHULUAN Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penyusunan skripsi.
BAB II	:	TINJAUAN PUSTAKA Pada bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian : memuat konsep <i>Electronic Government (e-Government)</i> , Pelayanan Publik, Sistem, Informasi, Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Kinerja Pelayanan Publik.
BAB III	:	METODA PENELITIAN Pada bab ini akan mengemukakan mengenai populasi, sampel, dan metode pengumpulan sampel, data dan sumber data, instrumen pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, definisi operasional variabel serta model dan metoda analisis data.
BAB IV	:	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN Pada bab ini menguraikan gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data pembahasannya.
BAB V	:	PENUTUP Pada bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya