

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, DAN PENERAPAN  
SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA APARAT UNIT-UNIT  
PELAYANAN PUBLIK (Pada Polsek Serengan Surakarta)**



**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**LAILI LUTHFIANA**  
**B. 200 040 338**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Setiap kehidupan bersama yaitu didalam bermasyarakat selalu menginginkan adanya ketertiban. Ketertiban merupakan situasi dimana segala sesuatu berjalan teratur sesuai dengan norma-norma masyarakat, dan hukum atau peraturan yang berlaku demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan akhir yang akan dicapai oleh setiap negara khususnya negara hukum.

Selaku aparat penegak hukum dan bersama-sama dengan segenap komponen kekuatan pertahanan keamanan negara lainnya membina ketentraman masyarakat dalam wilayah negara guna mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat. Melakukan tugas kepolisian selaku pengayom dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada masyarakat bagi tegaknya ketentuan perundang-undangan. Aparat kepolisian selalu memberikan bimbingan bagi terciptanya kondisi yang menunjang terselenggaranya usaha dan kegiatan penegakan hukum.

Keberadaan pemimpin dalam suatu organisasi adalah sangat penting karena ia memiliki peranan yang strategis dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan yang tepat akan menimbulkan motivasi

seseorang untuk berprestasi. Sukses tidaknya aparat bawahan (karyawan) dalam prestasi akan dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan atasannya (Handini, 2001). Jimbalvo dan Pratt (1982) menguji antara gaya kepemimpinan dengan motivasi dan kepuasan kerja bawahan. Hasilnya adalah gaya kepemimpinan dapat berhubungan langsung maupun berhubungan tidak langsung dengan motivasi. Hubungan tidak langsung antara gaya kepemimpinan dengan motivasi dimoderasi oleh variabel kompleksitas tugas.

Kinerja aparat pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari individu atau yang disebut faktor *individual*, dan kondisi yang berasal dari luar individu atau yang disebut 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 (Falikhatun, 2003).

Serangkaian perdebatan tentang penggunaan sistem informasi telah banyak mendorong penelitian dibidang ini. Salah satunya adalah penelitian yang menyangkut partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi yang diyakini merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam organisasi. Jika dikaji pada beberapa pasal pokok, RUU PP ini tampaknya

memberikan sejumlah "angin surga" untuk memperbaiki jebloknya layanan publik di Indonesia. Pertama, mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik. Kendati terkesan klise, layanan publik harus menerapkan kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan-keramahan, keamanan dan nyaman (Pasal 15). Kedua, mengenai kewajiban menyusun standar pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar (Pasal 16), antara lain meliputi persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, kompetensi petugas, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran/masukan, dan jaminan pelayanan (Pasal 17). Penyelenggara pelayanan publik juga harus menyelenggarakan penilaian kinerjanya melalui survei indeks kepuasan masyarakat secara periodik. Ketiga, mengenai akses masyarakat jika pelayanan publik tidak memuaskan. Jika penyelenggara pelayanan publik tidak memuaskan, masyarakat bisa mengajukan klaim, bahkan menggugat ke PTUN (Pasal 40 ayat 1). Gugatan tersebut tidak hanya dilakukan oleh perseorangan/badan hukum saja, tetapi juga oleh masyarakat yang mempunyai kepentingan sama (*class action*). LSM yang berkompeten pun bisa melakukan gugatan mengatasnamakan kepentingan publik (*legal standing to sue*), Pasal 40 ayat 2.

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada pengembangan teori untuk memahami pengaruh tidak langsung gaya kepemimpinan terhadap kinerja aparat adanya pengaruh motivasi bawahan

dan diharapkan memberi kontribusi praktis bagi organisasi, khususnya kepolisian agar pemimpin melakukan gaya kepemimpinan yang sesuai untuk memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan kinerja mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh tingkat keahlian terhadap partisipasi pengguna yang diberikannya dalam pengembangan sistem informasi dan menjelaskan bagaimana informasi yang didapatkan untuk kemudian diterapkan pada kantor kepolisian tersebut serta berusaha untuk menjelaskan pengaruh *individual* (motivasi) dan pengaruh *situasional* (kepemimpinan) serta penerapan teknologi khususnya sistem informasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik. Melihat beberapa permasalahan tersebut mencerminkan bahwa masih diperlukan upaya efektivitas kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat pada umumnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini ditentukan judul :  
”PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, DAN PENERAPAN  
SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA APARAT UNIT-UNIT  
PELAYANAN PUBLIK (Pada Polsek Serengan Surakarta)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang ada, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut ini :

1. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?
2. Apakah ada pengaruh motivasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?
3. Apakah ada pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?
4. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan penerapan sistem informasi secara bersama-sama terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?

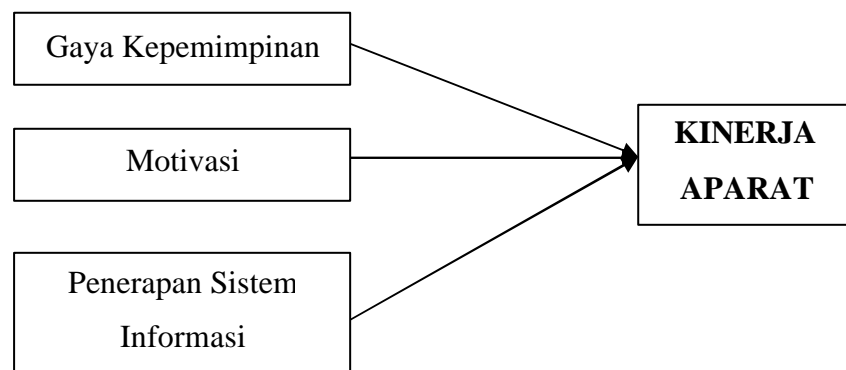
### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan penerapan sistem informasi secara bersama-sama terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.

#### D. Kerangka Pemikiran

Kinerja aparat pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari individu yang disebut faktor *individual*, dan kondisi dari luar individu atau yang disebut 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 (Falikhatun, 2003).

Dalam penelitian ini, faktor individual yang akan diteliti adalah motivasi, sedangkan faktor situasionalnya adalah gaya kepemimpinan. Dalam penelitian ini, peneliti juga berusaha untuk membuktikan secara empiris pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kinerja.



**Gambar 1.1**

**Model Penelitian**

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Skripsi ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut ini :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang dan perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat dari hasil penelitian, serta sistematika penulisan skripsi yang digunakan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori yang meliputi penelitian terdahulu, menguraikan teori-teori yang relevan dari definisi-definisi yang berkaitan dengan penulisan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan metode pengumpulan data dan pembentukan sampel, kumpulan data yang diperoleh, keterangan mengenai data, cara pemrosesan data, dan pengujian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menerangkan data yang diperoleh beserta penyelesaiannya dan membahas analisisnya.

### **BAB V PENUTUP**

Selain berisi kesimpulan, dalam bab ini akan dikemukakan keterbatasan serta saran-saran yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparat unit-unit pelayanan publik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**