

**PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP
PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
(Survey Pada Pemerintah Daerah Karanganyar)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1 Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

M. Faiz Ristiawan

B 200 040 089

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2008

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasa warsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya 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 efektifitas, produktifitas, dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pengambilan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara tepat, akurat, dan efisien. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi tersebut. Seperti yang dikemukakan Bresford (2000) dalam Kaiman Turnip (2003) bahwa dalam globalisasi yang sudah mulai bergulir, menuntut informasi 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 dengan diberlakukannya otonomi daerah sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 Jo UU No. 32 Tahun 2004 yang memberi

hak dan kewenangan pada pemerintah daerah untuk mengukur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya serta dalam menghadapi era perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan dan perijinan perkotaan menjadi sangat penting. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dan perijinan, karena masyarakat menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya administrasi dan perijinan. Sementara itu era perdagangan bebas dan globalisasi juga menuntut tingkat kinerja administrasi pemerintahan dan perijinan yang tinggi, karena administrasi pemerintahan dan perijinan akan sangat 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 perijinan kota adalah prosedur yang berbelit - belit dan tidak transparan, sehingga konsep birokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai suatu yang menyusahkan karena berbelit-belit, tidak efisien dan korup. Oleh karena itu prosedur pemerintahan dan perijinan perkotaan adalah merupakan salah satu hal yang harus 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 kualitas maupun dari sisi kuantitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dikurangi dengan mengurangi kesalahan

pelayanan, mempercepat pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Beberapa studi dilakukan terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik. Diantaranya dilakukan oleh Ratminto (2003) dengan melakukan survey kepuasan pelanggan di Unit Pelayanan Terpadu Perijinan Satu Atap (UPTPSAP) Kecamatan Sleman, menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan berjalan secara lambat yang disebabkan karena panjangnya prosedur pelayanan dan berbelit-belit, tidak transparan ditambah lagi dengan penilaian tentang kemampuan aparat yang masih rendah, sehingga konsep birokrasi 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 survey menunjukkan bahwa 59% masyarakat pengguna pelayanan menilai pelayanan publik buruk. Dan masih dijumpai berbagai bentuk patologi birokrasi seperti kelambatan dan sebagainya.

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 mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam 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 kebutuhan kerja tim. Oleh karena itu *Team* dan *Information Technology* merupakan 2 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 diakses oleh berbagai lapisan sehingga informasi dapat menyebar 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 sistem informasi yang secara langsung maupun yang tidak langsung. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan (*knowledge worker*) Loudon, Loudon (1991) dalam Haryanto (2002) menyatakan bahwa dengan menggunakan pendekatan secara teknis dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi yang baik memerlukan koordinasi dari 3 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 menjanjikan dari sistem informasi belum dirasakan sebagai penyelamat bagi suatu Organisasi (Lewin, 1997 dalam Kaiman Turnip 2003). Kecenderungan birokrasi publik menerapkan

e-government dalam sistem data pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **”PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK”**.

(Survey Pada Pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar).

B. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, penulis merumuskan suatu masalah, yaitu: Apakah Sistem Informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan dan perijinan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan pemerintah.

C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan materi pelayanan publik, maka penulis membatasi penelitian ini untuk pelayanan pemerintah dalam hal perijinan dan pengambilan keputusan..

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh sistem informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan dan perijinan terhadap peningkatan kinerja pelayanan pemerintah.

E. Manfaat Penelitian

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi mahasiswa UMS dan pihak - pihak lain yang akan menyusun skripsi atau melakukan penelitian yang sejenis dan dapat menambah wawasan yang lebih luas mengenai kinerja pemerintah daerah khususnya dalam era *Electronic Government (e-government)*.

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

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penyusunan skripsi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini teori - teori yang relevan dengan penelitian: memuat konsep *Electronic Government (e-government)*, pelayanan, sistem, informasi, Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Kinerja Pelayanan Publik.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini mengemukakan mengenai populasi, sampel dan metode pengumpulan sampel, data dan sumber data, instrumen pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, definisi operasional variabel serta modal dan metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi simpulan, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya.