

**“PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, *LOCUS OF CONTROL*, DAN
PENERAPAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA APARAT
UNIT-UNIT PELAYANAN PUBLIK (Survey Pada Badan Pelayanan
Terpadu di Kabupaten Sragen)”.**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Skripsi

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

Tri Setyo Yudhi Mardana

B200 050 203

**JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aspek yang paling penting dalam setiap organisasi atau perusahaan adalah sumber daya manusia, dimana aspek ini dapat membawa dampak yang paling signifikan dalam meningkatkan produktivitas organisasi atau perusahaan. Apabila kita melihat dari pengertian, organisasi adalah suatu kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi yang bekerja atas dasar keinginan untuk mencapai tujuan bersama (Robbins, 1996: 5).

Menurut (Kreitner, 2003) Pengertian Budaya organisasi adalah satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam.

Menurut Kalpan & Norton dalam Hendriastuti dan Aryani (2002) mengemukakan bahwa budaya nasional terdiri dari empat dimensi budaya, yaitu *power distance*, *uncertainty avoidance*, *individualism-collectivism*, dan *masculinity-femininity*.

Dalam penelitian, Hendriastuti dan Aryani (2002) tentang pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja, hasilnya bahwa tipe budaya organisasi *masculinity femininity* memiliki pengaruh yg signifikan di bandingkan tipe

budaya power distance, individualisme collectivism dan uncertainty avoidance.

Oleh karena itu alasan organisasi didirikan karena organisasi merupakan suatu kesatuan yang memungkinkan masyarakat untuk mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan, sehingga dapat dicapai lebih efisien dan efektif melalui tindakan individu-individu atau kelompok tersebut. Tindakan-tindakan tersebut akan disertai hubungan antara individu dan kelompok dalam organisasi tersebut, sehingga akan tercipta harapan – harapan tertentu yang harus diperankan masing- masing individu.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik (Thaha, 1994: 14). Senada dengan itu (Munir, 1995: 21) 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 atau masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas. Dari sisi kualitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan untuk melayani masyarakat. Sedangkan dari sisi kuantitas, dapat dilakukan dengan cara meminimalisir atau mengurangi kesalahan dalam

memberikan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kecepatan waktu pelayanan atau proses pelayanan publik yang lebih singkat.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan tentu saja terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit-unit pelayanan publik atau aparat pelaksana 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.

Peningkatan kualitas aparat dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai fungsi dan kegiatan bagian kepegawaian (personalia) untuk menjamin bahwa mereka diperankan secara efisien dan efektif. Efisiensi dan efektifitas pendayagunaan aparat dapat dilihat dari tingkat produktifitas yang tinggi. Hal tersebut sangat tergantung pada kinerja aparat. Sebab kinerja adalah rasio kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan karyawan. Kinerja pada dasarnya merupakan nilai keberhasilan pelaksanaan realisasi tugas nyata dengan standar Malayu, Hasibuan (2001)

Kinerja aparat di dalam pekerjaannya pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam individu disebut sebagai faktor individual atau faktor internal, dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut sebagai faktor situasional atau faktor eksternal. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman, dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian dan *locus of control*. *Locus of control* adalah menggambarkan keyakinan individu

bahwa individu bisa mempengaruhi kejadian-kejadian yang berkaitan dengan kehidupannya. *Locus of control* merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa mereka menguasai nasib mereka sendiri. (Robbin, 1996)

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. Karena sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi (Hartono, 2000: 35).

Kinerja dalam sebuah perusahaan / instansi dapat dipengaruhi oleh *locus of control* baik *internal locus of control* maupun *external locus of control* yang merupakan pengaruh dari dalam individu atau pribadi yang melaksanakannya. Selain itu budaya organisasi dan sistem informasi juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi menjadi dasar untuk perasaan saling memahami yang dimiliki karyawan mengenai perusahaan/ instansi mereka, bagaimana segala sesuatu dikerjakan berdasarkan pengertian bersama tersebut dan cara-cara karyawan seharusnya bersikap. Instansipun harus dapat memadukan karakterkarakter budaya organisasi yang ada untuk menciptakan suatu instansi atau perusahaan dengan keanekaragaman tinggi dan pada akhirnya nanti akan meningkatkan kinerja karyawan, baik dari segi kualitas maupun segi kuantitas. Dengan sistem

informasi yang jelas, dapat memberikan pengarahan kepada karyawan melalui prosedur-prosedur yang telah diorganisasikan, yang nantinya akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu instansi. Maka, dengan adanya sistem informasi yang pasti maka kinerja karyawan/ aparat lebih terarah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin mengetahui adanya pengaruh antara budaya organisasi, *locus of control*, sistem informasi terhadap kinerja. Maka dari itu, peneliti mengambil judul :

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

B. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini berhubungan dengan peningkatan kualitas dan kuantitas aparat sektor-sektor publik yang harus mendahulukan kepentingan umum dengan melayani dan memberikan kemudahan urusan publik dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain (masyarakat) sebagaimana yang telah menjadi haknya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?

2. Apakah ada pengaruh *locus of control* terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?
3. Apakah ada pengaruh penerapan sistem informasi terhadap kinerja aparat unit-unit pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

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

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi aparat sektor publik dapat memberikan gambaran tentang bagaimana cara meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat puas dan menilai kinerja aparat unit-unit sektor publik bagus.
2. Bagi kalangan akademis, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dijadikan acuan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran singkat tentang isi skripsi, meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan budaya organisasi, *locus of control*, sistem informasi dan kinerja yang berasal dari buku-buku ilmu pengetahuan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang ruang lingkup penelitian, populasi, sampel, teknik *sampling*, sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil pengumpulan data, operasionalisasi variabel dan pembahasan analisis data dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir dalam penulisan ini yang berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan ada manfaatnya bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca.