

**PENGARUH *LOCUS OF CONTROL*, LINGKUNGAN KERJA, DAN  
PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN TERPADU  
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

**TESIS**



**Oleh :**

**B A N Y**

NIM : P. 100040052  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2006**

## NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. H. Bambang Setiaji  
Dosen Program Magister Manajemen  
Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Bany  
Kepada Yth.  
Direktur Program Pasca Sarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis Saudara:

Nama : Bany  
NIM : P 100040052  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : Pengaruh *Locus Of Control*, Lingkungan Kerja, Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta

Dengan ini kami menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2006

Pembimbing

Prof. Dr. H. Bambang Setiaji

## NOTA PEMBIMBING

Drs. Triyono M.Si

Dosen Program Magister Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Bany

Kepada Yth.

Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis Saudara:

Nama : Bany

NIM : P 100040052

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh *Locus Of Control*, Lingkungan Kerja, Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta

Dengan ini kami menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2005

Pembimbing

Drs. Triyono, M.Si



## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bany

NIM : P 100040052

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh *Locus Of Control*, Lingkungan Kerja,  
Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pada  
Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya.

Surakarta,

Yang membuat pernyataan,

Bany

## MOTTO

1. *Janganlah menganggap pengalaman pahit dimasa yang lalu suatu pertanda buruk, tetapi jadikanlah hal tersebut sebagai pemicu untuk melangkah menghadapi hari esok yang penuh dengan harapan.***(Shakespeare)**
2. *Arti pentingnya manusia bukan pada apa yang dicapainya, tetapi lebih pada apa yang ingin dia capai* **(Kahlil Gibran)**
3. *Suatu usaha yang telah anda mulai janganlah dihentikan sebelum hasilnya anda rasai.*
4. *Memerangi kesulitan lebih mulia daripada mundur dalam kejayaan* **(KRR)**
5. *Janganlah bersifat rendah diri, tapi bersifatlah rendah hati. Orang yang rendah hati mau mengakui keadaan hidupnya, jika dalam kekurangan mau memperbaikinya.* **(Bachtiar)**

## PERSEMBAHAN

*Tesis ini kupersembahkan untuk :*

1. Ibunda tercinta yang telah memberikan dorongan dan do'a
2. Ananda Anang Saputro dan Fajar Sakti Saputro tersayang
3. Istriku (Sukati Kusrindiati)
4. Kakak dan adik-adikku
5. Orang-orang yang terkasih ...

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan melakukan analisis pengaruh *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu Pemerintah Kota Surakarta. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi instansi sebagai bahan informasi dalam peningkatan kinerja pegawai terutama berkaitan dengan faktor faktor: *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi. Populasi penelitian ini adalah semua karyawan yang tercatat dan masih aktif bekerja pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta sebanyak 34 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah populasi yaitu 34 orang pegawai.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi digunakan untuk menggambarkan pola pengaruh antara variabel independent (variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi) dengan variabel dependen (variabel kinerja pelayanan pegawai). Hasil analisis data didapatkan pertama, nilai  $t_{hitung}$  variabel *locus of control* sebesar 3,340 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,042 artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel *locus of control* terhadap kinerja pelayanan pegawai. Kedua, variabel lingkungan kerja mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,455 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,042 artinya ada pengaruh yang signifikan variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai. Ketiga, variabel pemanfaatan teknologi informasi mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,302 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,042 artinya ada pengaruh yang signifikan variabel lingkungan kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai. Jika dilihat dari nilai Beta Std. pemanfaatan teknologi informasi = 0,314 maka dapat ditentukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja pelayanan pegawai karena nilai Beta Std yang paling tinggi, sedangkan pengaruh yang paling rendah adalah *locus of control* karena mempunyai nilai Beta Std yang paling kecil yaitu sebesar 0,159.

Pengujian variabel independen secara bersama-sama (variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi) terhadap kinerja pelayanan pegawai dilakukan dengan menggunakan uji F, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 19,318 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,92 artinya secara bersama-sama variabel variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pegawai.

Hasil analisis data diperoleh  $R^2$  sebesar 0,659 ini menunjukkan bahwa variabel variabel *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi hanya mampu menjelaskan variabel kinerja pelayanan pegawai sebesar 34,1%

Kata Kunci: *locus of control*, lingkungan kerja, pemanfaatan teknologi informasi, dan kinerja pelayanan pegawai.



## ABSTRACT

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “PENGARUH *LOCUS OF CONTROL*, LINGKUNGAN KERJA, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN TERPADU PEMERINTAH KOTA SURAKARTA”.

Penulis menyadari dalam penelitian dan penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis banyak menerima bantuan dari awal sampai akhir dan banyak dukungan, baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Bambang Setiaji, selaku Rektor universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus pembimbing I.
2. Bapak Drs. Triyono, M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar dalam penyusunan Tesis ini.
3. Bapak Pimpinan dan rekan-rekan Dinas Koperasi dan UKM Kota Surakarta

4. Pimpinan dan Seluruh Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Kota Surakarta.
5. Kepada seluruh keluargaku: Ibu yang telah memberikan dorongan dan do'a, Istri, Anak-anakku (Anang Saputro dan Fajar Sakti Saputro), Saudara serta seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana Program Magister Management Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu lancarnya penyusunan Tesis ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT melimpahkan Taufiq, Rahmat, dan Hidayat-Nya kepada mereka yang telah membantu penyusunan Tesis ini  
Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Surakarta, Juli 2006

Bany

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN ABSTRAKSI.....	viii
HALAMAN ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Manfaat Penelitian .....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. <i>Locus of Control</i> .....	6
B. Lingkungan Kerja .....	8

C. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	10
D. Kinerja Pelayanan .....	14
E. Hipotesis .....	30

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel .....	31
B. Definisi Operasional .....	31
C. Metode Pengumpulan Data .....	32
D. Pengujian Instrumen .....	33
1. Analisis Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas .....	34
E. Rencana Analisis .....	35
1. Model Penelitian .....	35
2. Analisa model di atas akan ditaksir dengan OLS .....	35
3. Uji signifikansi uji t .....	35
4. Uji Ketepatan Model (Uji $R^2$ dan Uji F) .....	35
a. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	36
b. Uji F .....	36
5. Uji Asumsi Klasik .....	37
a. Uji Normalitas .....	37
b. Uji Multikolinearitas .....	37
c. Uji Heteroskedastisitas .....	38

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden .....	39
B. Pengujian Data .....	40
1. Uji Instrumen .....	40
2. Pengujian Hipotesis .....	42
a. Model Regresi Berganda .....	42
1) Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t) .....	43
2) Uji Ketepatan Model (Uji $R^2$ dan Uji F) .....	43
3. Uji Asumsi Klasik .....	44
C. Implikasi Manajerial .....	45

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	48

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Komposisi Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.2. Komposisi Usia Responden .....	39
Tabel 4.3. Komposisi Tingkat Pendidikan Responden .....	40
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel-Variabel Independen dan Dependen .....	41
Tabel 4.5 .Uji Reliabilitas Instrumen .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Analisis Data

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian



# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

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

Pemerintah selaku pemberi layanan pada masyarakat banyak mendapatkan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara efisien dan efektif. Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik khususnya Unit pelayanan Terpadu merupakan kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat dan memberikan kepuasan kepada publik. Organisasi Publik khususnya di wilayah Kota Surakarta dan secara umum diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia mempunyai tugas utama yang sama yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan tidak mempertimbangkan imbalan secara ekonomis. Kurniawan, (2005: 4) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fungsi materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Unit Pelayanan Terpadu merupakan salah satu contoh lembaga yang memberikan pelayanan terhadap kepentingan publik. Berkenaan dengan itu, maka unsur birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat guna pemberian pelayanan-pelayanan untuk kepentingan umum. Birokrasi merupakan sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara

mempunyai misi suci untuk memberikan kesejahteraan bagi rakyatnya. Karena itu, negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya, bahkan jika perlu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya.

Pemberian pelayanan yang berkualitas akan terwujud apabila lembaga publik mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, maka organisasi mempunyai orang-orang yang mampu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, karena tahu bahwa salah satu birokrasi yaitu sebagai pelayan bagi masyarakat. Tentu tidak mudah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, atau dalam hal ini masyarakat luas. SDM khususnya yang bekerja di dalam sektor publik perlu memperhatikan kecakapan dan perilaku kerja yang sesuai dengan konteks pekerjaannya, apa kualifikasi minimal yang harus dimiliki untuk mendukung sebuah pelayanan yang berkualitas. Kurniawan, (2005: 1-2) menyatakan bahwa gagasan pemberian pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukan perubahan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatkannya tuntutan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu, perlu ditegaskan bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat, melainkan melayani kebutuhan rakyat.

Pemenuhan kebutuhan rakyat adalah tujuan dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Peningkatan dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan cara memperbanyak jumlah masyarakat yang dilayani, dan menambah waktu

pelayanan, sedangkan pada sisi kualitas peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dapat dilakukan dengan cara mengurangi kesalahan, meningkatkan kecepatan pelayanan, dan memberikan kemudahan pelayanan. Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan masyarakat tentu akan terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit-unit pelayanan publik atau aparat pelaksana unit-unit pelayanan publik terkait. Oleh karena itu, pemerintah sebagai organisasi penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat harus senantiasa mengembangkan dan mendayagunakan sumber daya manusia yang dimiliki agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan cara memanfaatkan secara optimal berbagai fungsi dan kegiatan bagian kepegawaian dengan perangkat yang dimiliki.

Kinerja aparat di dalam melaksanakan pekerjaannya pada dasarnya akan dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi-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 adalah lingkungan kerja yang meliputi: kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan dengan rekan kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi. Lingkungan kerja merupakan faktor pendukung bagi seseorang untuk melaksanakan tugas dengan baik. Variabel lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pemanfaatan teknologi informasi

melalui penerapan sistem informasi. Penerapan teknologi dalam berbagai tugas bagi pegawai akan mempermudah hubungan kerja mereka (Alter,1996: 15) Pemanfaatan teknologi informasi berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut dalam menjalankan tugas. Sikap dan perilaku seseorang terhadap teknologi informasi akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja oleh karena teknologi informasi dapat memfasilitasi pelaksanaan tugas. Mencermati uraian tersebut penelitian ini mencoba melakukan penelitian pada aparat Unit Pelayanan Terpadu sebagai aparat publik yang memberikan pelayanan administrasi pada masyarakat secara langsung. Fokus penelitian ini adalah mengukur kualitas kinerja aparat publik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat bukan pada output dalam arti ekonomis tempat aparat bekerja Kinerja dalam hal ini diprosikan dengan lima aspek yaitu: penampilan pegawai, kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu, ketanggapan, dan kemandirian pegawai.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut: Apakah ada pengaruh antara *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan masyarakat oleh pegawai unit pelayanan terpadu Pemerintah Kota Surakarta?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah: “Menguji dan melakukan analisis pengaruh *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu Pemerintah Kota Surakarta”.

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini agar bermanfaat bagi instansi dan sebagai bahan informasi dalam peningkatan kinerja pelayanan pegawai terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor: *locus of control*, lingkungan kerja, dan pemanfaatan teknologi informasi.