

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KINERJA  
APARATUR PEMERINTAH DAERAH TERHADAP  
KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK**  
*(Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Solok Selatan)*

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi S1(Strata Satu) Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*



**OLEH :**

**SITI GIZCA REGIANA**  
**Nim. 2008/05294**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KINERJA  
APARATUR PEMERINTAH DAERAH TERHADAP KINERJA  
ORGANISASI SEKTOR PUBLIK**

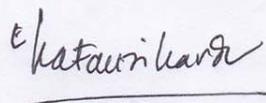
**(Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Solok Selatan)**

**Nama** : Siti Gizca Regiana  
**NIM/BP** : 05294/2008  
**Program Studi** : Akuntansi  
**Keahlian** : Akuntansi Sektor Publik  
**Fakultas** : Ekonomi

**Padang, Agustus 2014**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Eka Fauzihardani, SE. Ak, M.Si**  
NIP. 19710522 200003 2 001

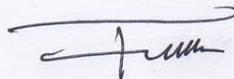
**Pembimbing II**



**Erly Mulyani, SE, M.Si. Ak**  
NIP. 19781204 200801 2 011

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Akuntansi**



**Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak**  
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang*

**Judul** : Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Solok Selatan)

**Nama** : Siti Gizca Regiana

**NIM/BP** : 05294/2008

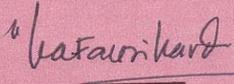
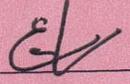
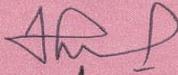
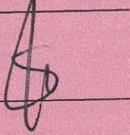
**Program Studi** : Akuntansi

**Keahlian** : Akuntansi Sektor Publik

**Fakultas** : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

No. Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Eka Fauzihardani, SE. Ak, M.Si	1. 
2. Sekretaris	: Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak	2. 
3. Anggota	: Henri Agustin, SE. Ak. M.Sc	3. 
4. Anggota	: Salma Taqwa, SE, M.Si	4. 

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Gizca Regiana  
NIM/BP : 05294/2008  
Tempat/Tgl Lahir : Solok, 12 Agustus 1990  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jalan Hamka no 244, Air Tawar Timur, Padang  
No. Hp/Telpon : 085766251440  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik (*Studi Empiris Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Solok Selatan*)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis atau skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis atau skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis atau skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan Tinggi.



## ABSTRAK

**Siti Gizca Regiana. (2008/05294). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik (Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Solok Selatan). Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, 2014.**

**Pembimbing I : Eka Fauzihardani, SE. Ak, M.Si**  
**II : Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang sejauhmana pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap kinerja organisasi sektor publik.

Jenis penelitian ini adalah kausatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Solok Selatan. Teknik pengambilan sampelnya adalah metode *total sampling* dan berjumlah 39 SKPD. Jenis data yang digunakan adalah data subjek dan sumer data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) penggunaan teknologi informasi, dan kinerja aparatur pemerintah daerah secara simultan berpengaruh terhadap kinerja organisasi sektor publik dengan besaran  $R^2$  38,8%. (2) penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi sektor publik dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,125 > 1,986$ ), dengan tingkat signifikansi  $0,036 < \alpha < 0,05$  dan koefisien  $\beta$  bernilai positif yaitu sebesar 0,245 ( $H_1$  diterima). (3) kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi sektor publik dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,012 > 1,986$ ), dengan tingkat signifikansi  $0,000 < \alpha < 0,05$  dan koefisien  $\beta$  bernilai positif yaitu sebesar 0,677 ( $H_2$  diterima).

**Kata kunci : penggunaan teknologi informasi, kinerja aparatur pemerintah daerah, kinerja organisasi sektor publik**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan pada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Solok Selatan”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata satu pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Eka Fauzihardani, SE. Ak, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan waktu bimbingan dalam mewujudkan karya skripsi ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah membantu dalam kelancaran Administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi.

5. Kepala Dinas beserta aparaturnya SKPD di Kabupaten Solok Selatan yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mengisi kuesioner dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
6. Teristimewa buat Papa (Ruswandi) dan Mama (Gusmayanti), Kakak (Randi Toleng) beserta Adik (Karitiang dan Rhido) dan seluruh Keluarga Besar Penulis yang telah memberikan do'a, perhatian, dan kasih sayang serta pengorbanan dan bantuan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Buat teman terspesial (Jalessa), Pacar tersayang dan Teman-teman di Fakultas Ekonomi angkatan 2008 yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya atas bantuan, petunjuk, arahan, bimbingan motivasi dan kerjasama dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda. Untuk penyempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan sumbangan pikiran dari para pembaca berupa kritikan dan saran. Semoga skripsi ini dapat bahan bacaan dan bermanfaat bagi rekan-rekan di masa yang akan datang dan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia penelitian dan akademis.

Padang, Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Teori .....	9
1. Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	9
2. Penggunaan Teknologi Informasi .....	19
3. Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah.....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Hubungan Antar Variabel .....	36
D. Kerangka Konseptual.....	38
E. Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel .....	41
C. Jenis dan Sumber Data.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Variabel Penelitian .....	45

F. Pengukuran Variabel.....	45
G. Instrumen Penelitian .....	46
H. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
I. Uji Asumsi Klasik.....	49
J. Teknik Analisis Data.....	50
K. Definisi Operasional .....	53

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

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
B. Demografi Responden.....	57
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
D. Statistik Deskriptif .....	64
E. Uji Asumsi Klasik.....	65
F. Hasil Penelitian .....	68
G. Uji Hipotesis (t-test).....	72
H. Pembahasan.....	73

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	77
B. Keterbatasan.....	77
C. Saran .....	78

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar nama SKPD Pemkab Solok Selatan.....	42
Tabel 2	Daftar Skor Jawaban Setiap Pernyataan Berdasarkan Sifat .....	46
Tabel 3	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	46
Tabel 4	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Terkecil.....	48
Tabel 5	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	49
Tabel 6	Tingkat Pengembalian Responden .....	57
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	59
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Keahlian .....	59
Tabel 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	60
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Organisasi Sektor Publik.....	61
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Penggunaan Teknologi Informasi.....	62
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah .....	63
Tabel 15	Descriptive Statistics .....	65
Tabel 16	One Sample Kolmogrof-Smirnov Test.....	66
Tabel 17	Coefficients(a) .....	67
Tabel 18	Coefficients(a) .....	68
Tabel 19	Uji Model atau Uji F.....	69
Tabel 20	Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 21	Koefisien Regresi Berganda .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	39
----------	--------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Penelitian dan Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil TCR
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Pada Pilot Test
- Lampiran 4 Descriptif Statistics dan Teknik Analisis Data
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Fakultas Ekonomi
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Kesbangpol

## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Pengelolaan organisasi sektor publik khususnya organisasi pemerintahan di Indonesia memasuki era baru seiring dengan dilaksanakannya desentralisasi fiskal yang efektif mulai berjalan pada tahun 2001. Organisasi ini dituntut untuk secara efektif dan efisien mengelola berbagai sumber daya yang dimiliki, sehingga berbagai layanan yang diberikan baik berupa barang atau jasa memenuhi kualifikasi yang diharapkan publik sebagai pengguna layanan. Tuntutan peningkatan kinerja organisasi ditujukan untuk menciptakan *good public dan corporate governance* (Mardiasmo, 2002).

Perubahan sistem pemerintah daerah dari sentralisasi menuju desentralisasi yang ditandai dengan berlakunya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 pada hakekatnya bertujuan untuk mempercepat pembangunan daerah, sehingga pembangunan yang dilaksanakan lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dari Undang-Undang ini dapat disimpulkan bahwa dengan desentralisasi, semua urusan, tugas dan wewenang pelaksanaan pemerintahan diserahkan sepenuhnya kepada pemerintah daerah. Implementasi dari UU tersebut menyatakan bahwa otonomi luas berada pada daerah kabupaten/kota karena dianggap pemerintah kabupaten/kota yang terdekat dengan masyarakat yang lebih memahami kondisi dan kebutuhan masyarakat daerahnya.

Menurut Bastian (2006) definisi organisasi sektor publik di Indonesia adalah organisasi yang menggunakan dana masyarakat berwujud pajak dan retribusi, laba perusahaan negara, pinjaman pemerintah, dan pendapat lain-lain yang sah dan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan kepada publik yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat secara bertahap. Sebagai organisasi sektor publik, pemerintah daerah dituntut agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk senantiasa tanggap akan tuntutan lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintahan tersebut. Muhammad (2013) menjelaskan kinerja organisasi sektor publik sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan atau tingkat pencapaian hasil suatu kegiatan dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Berhasil tidaknya tujuan dalam organisasi tergantung bagaimana proses kinerja itu dilaksanakan. Menurut Ruky (2001), beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik diantaranya adalah penggunaan teknologi informasi dan kinerja pegawai/aparatur di dalam organisasi. Kinerja organisasi akan meningkat apabila aparatur pemerintah dalam organisasi menjalankan hak dan kewajiban mereka sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam organisasi, karena pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil kerja semua anggota organisasi yang bersifat kolektif. Agar tercipta kinerja organisasi yang efektif dan efisien, maka organisasi dapat

memanfaatkan kemajuan teknologi informasi seperti *facsimile*, komputer, internet, dan berbagai media elektronik lainnya untuk memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi. O'Brien dalam Anak (2005:4) menjelaskan bahwa teknologi adalah suatu jaringan komputer yang terdiri dari berbagai komponen pemrosesan informasi yang menggunakan berbagai jenis *hardware*, *software*, manajemen data dan teknologi jaringan informasi. Roni dan Tengku (2010) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah, masyarakat, dan swasta atau kalangan yang berkepentingan (*stakeholders*) yang melibatkan teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan.

Setiap organisasi dapat memanfaatkan sistem dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Penggunaan teknologi informasi memberikan banyak kemudahan bagi proses bermasyarakat pada organisasi sektor publik. Untuk itu pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mengolah, mengelola, dan menyuguhkan berbagai informasi kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi menawarkan peluang kepada Pemerintah untuk memberikan layanan dalam berinteraksi yang lebih baik kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan

mitra pemerintah lainnya. Disamping untuk lebih memudahkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, pada dasarnya pemerintah adalah milik masyarakat yang mempunyai fungsi dan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat adalah mitra kerja untuk mendapatkan layanan tersebut. Dengan adanya teknologi informasi maka pelayanan yang diberikan, khususnya pada organisasi jasa akan semakin cepat dan akurat. Penggunaan teknologi informasi yang tepat, dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintahan (Chen, 2002 dalam West, 2006).

Pencapaian kinerja organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada individu yang melaksanakan pekerjaan tersebut (Oceliya, 2012). Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993) dalam (Kiki, 2010). Kinerja organisasi akan sangat dipengaruhi oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari individunya. Aparatur pemerintah merupakan unsur yang paling penting menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi pemerintahan dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya dan dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi (Siagian, 2002:25) dalam Hartanto (2008).

Aparatur pemerintah daerah sebagai pegawai negeri sipil (PNS) sering diberi predikat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat atau pelayan masyarakat

(*public servant*). Dalam hal ini sesuai dengan beberapa ayat yang tertuang dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 mengenai kewajiban dari pegawai negeri tentang kesigapan aparatur pemerintah dalam bekerja dan kedisiplinan pegawai dalam menaati peraturan, itu merupakan bentuk peranan individu yang bekerja secara optimal serta sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, dan ini semua berarti kinerja aparatur pemerintah sangatlah penting peranannya dalam menjaga kelancaran jalannya roda kehidupan organisasi serta sangat menentukan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja perorangan dengan kinerja instansi pemerintah terdapat hubungan yang erat, dengan kata lain jika kinerja pegawai baik, maka tujuan organisasi akan berjalan dengan baik (Ruky, 2001). Oleh karena itu dalam upaya pelaksanaan organisasi kearah yang lebih baik maka perlu di tingkatkan kinerja aparatur pemerintah dalam pengelolaan dan tanggung jawabnya bagi kepentingan masyarakat serta melaksanakan peranan organisasi publik secara efektif dan efisien.

Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan. Namun kenyataannya masih banyak permasalahan yang menyebabkan kinerja organisasi masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani (2010) di Kabupaten Solok Selatan dimana dalam prakteknya optimalisasi pelaksanaan kinerja pemerintahan dalam pelayanan publik masih mengalami kendala dan keterbatasan. Hal ini disebabkan karena kinerja aparatur pemerintah yang masih

belum optimal karena terbatasnya ketersediaan aparatur pemerintah daerah baik dari segi jumlah, kualitas maupun tingkat kesejahteraan dan faktor lainnya yaitu kurangnya sarana dan prasarana pemerintahan dimana penggunaan teknologi informasi yang terbatas mempengaruhi pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam aktivitas organisasi.

Permasalahan lain juga ditemukan pada penggunaan teknologi informasi organisasi sektor publik. Kabid Kominfo Dishub Kominfo Provinsi Sumatera Barat menjelaskan bahwa tingkat pengetahuan dan pemanfaatan teknologi informasi di Sumatera Barat masih jauh dibandingkan dengan kemajuan teknologi karena penggunaan teknologi informasi lingkungan pemerintah provinsi Sumatera Barat untuk pelayanan publik mendapatkan peringkat 22 dari 25 provinsi yang mengikuti peringkatan *E-government* secara nasional (<http://dishubkominfo.sumbarprov.go.id/>).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mirma dan Imam (2006) menyimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Sedangkan penelitian Azwar dan Ranti (2013) menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah. Penelitian Enceng dan Yuli (2012) menyimpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Kinerja organisasi publik ini perlu diteliti karena aparatur pemerintah merupakan orang yang dipercaya dan diberi mandat oleh negara dan rakyat untuk mengelola pemerintahannya guna meningkatkan kesejahteraan

masyarakat. Dalam melaksanakan hak dan kewajiban yang diamanatkan rakyat, pemerintah harus mempunyai rencana yang matang dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publikdi SKPD Kabupaten Solok Selatan**“ .

#### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sejauhmana pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi sektor publik.
2. Sejauhmana pengaruh kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap kinerja organisasi sektor publik.

#### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi sektor publik.
2. Pengaruh kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap kinerja organisasi sektor publik.

#### **D. Manfaat penelitian**

Adapun kegunaan serta manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi penulis

- a. Penulis dapat memberikan pengalaman baru, pengetahuan, serta aplikasi langsung dalam memahami materi pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap kinerja organisasi sektor publik.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Negeri Padang.

### 2. Bagi Organisasi Sektor Publik

Penelitian ini dapat digunakan oleh organisasi sektor publik sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kinerja organisasi pemerintah di masa yang akan datang, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan. Hal ini dapat dilakukan dengan disusunnya suatu sistem teknologi informasi. Selain itu, upaya peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah, baik faktor individual maupun situasional.

### 3. Bagi masyarakat ilmiah

Sebagai sumbangan ilmiah dalam pendidikan umumnya dan pendidikan ekonomi khususnya serta berbagai rujukan bagi mereka yang ingin mengandalkan penelitian mengenai hal yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kinerja Organisasi Sektor Publik**

###### **a. Pengertian kinerja**

Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (Bastian, 2006:274). Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskeman strategi (*strategic planning*) suatu organisasi. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Rivai (2005:14) bahwa kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam periode waktu tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Sedangkan Mohammad (2006:25) mengatakan kinerja (*performance*) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai

kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Pemerintah daerah merupakan salah satu bagian dari organisasi sektor publik. Menurut Bastian (2006) definisi organisasi sektor publik di Indonesia adalah organisasi yang menggunakan dana masyarakat berwujud pajak dan retribusi, laba perusahaan negara, pinjaman pemerintah, dan pendapat lain-lain yang sah dan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan kepada publik yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat secara bertahap. Muhammad (2013) menjelaskan kinerja organisasi sektor publik sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan atau tingkat pencapaian hasil suatu kegiatan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Dan Oceliya (2010) menjelaskan kinerja instansi pemerintah daerah sebagai tingkat pencapaian tujuan organisasi atau tingkat pencapaian hasil dalam kaitannya dengan tugas dan fungsi yang dibebankan kepada organisasi tersebut.

Ruky (2001) mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu (1) struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi, (2) kebijakan pengelolaan, (3) manajemen pegawai/aparatur pemerintah yang berlaku memiliki fungsi dan proses

yang sangat menentukan kinerja pegawai/aparatur, (4) sistem informasi manajemen, dan (5) sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Berbagai faktor dapat mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik. Namun dalam prakteknya ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik yaitu pada sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu penggunaan teknologi informasi dan faktor kinerja aparatur pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

#### **b. Indikator Kinerja Sektor Publik**

Dalam rangka mengukur tingkat keberhasilan suatu instansi pemerintah sangat dibutuhkan adanya indikator yang jelas oleh *stakeholders*. Indikator kinerja menurut Bastian (2006:267) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator masukan (*inputs*), keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impacts*).

1) Indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, infrastruktur yang ada, jumlah waktu yang digunakan, dan sebagainya.

- 2) Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan/atau nonfisik.
- 3) Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator ini dapat berupa produktivitas para karyawan atau pegawai.
- 4) Indikator manfaat (*benefit*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
- 5) Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan berdasarkan asumsi yang telah diterapkan.

Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui apakah suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif. Indikator untuk tiap-tiap unit organisasi berbeda-beda tergantung pada tipe pelayanan yang dihasilkan. Menurut Mohammad (2006) penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen berikut :

- 1) Biaya pelayanan (*cost of service*)

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (*unit cost*). Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena *output* yang dihasilkan tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayanan yang diberikan.

## 2) Penggunaan (*utilization*)

Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan public (*public demand*). Indikator ini harus mempertimbangkan preferensi publik sedangkan pengukurannya biasanya berupa volume absolute atau presentase tertentu.

## 3) Kualitas dan standar pelayanan (*quality and standards*)

Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subyektif.

## 4) Cakupan pelayanan (*coverage*)

Indikator cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

## 5) Kepuasan (*satisfaction*)

Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jajak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjarangan aspirasi masyarakat (*need assessment*), dapat juga digunakan untuk menetapkan

indikator kepuasan. Pembuatan indikator kinerja tersebut tersebut memerlukan kerja sama antar unit kerja.

Menurut Mardiasmo (2002:122) kinerja sektor publik bersifat multidimensional, sehingga tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan kinerja secara komprehensif. Berbeda dengan sektor swasta, karena sifat output yang dihasilkan sektor publik lebih banyak bersifat *intangible output*, maka ukuran finansial saja tidak cukup untuk mengukur kinerja sektor publik. Oleh karena itu, perlu dikembangkan ukuran kinerja non-finansial, antara lain ukuran kualitas, ukuran pelayanan, dan ukuran inovasi.

### **c. Pengukuran Kinerja Sektor Publik**

Sektor publik tidak bisa lepas dari kepentingan umum sehingga pengukuran kinerja mutlak diperlukan untuk mengetahui sebesar berhasil misi sektor publik tersebut dapat dicapai penyedia jasa dan barang-barang publik. Sementara dari perspektif internal organisasi pengukuran kinerja juga sangat bermanfaat untuk membantu kegiatan manajerial keorganisasian.

Sistem pengukuran kinerja sektor publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur *financial* dan *non financial* (Mardiasmo, 2002). Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian

organisasi, karena pengukuran kinerja dapat diperkuat dengan menetapkan *reward and punishment system*.

Pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas : efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson, 2002 dalam Mahsun 2006).

Stout (1993) dalam Bastian (2006:275) menyatakan bahwa pengukuran/penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.

Menurut Whittaker (1993), dalam Bastian (2006:275) menyatakan pengukuran kinerja adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Setiap kegiatan organisasi harus diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan visi dan misi organisasi produk dan jasa akan kehilangan nilai apabila kontribusi produk dan jasa tersebut tidak dikaitkan dengan pencapaian visi dan misi organisasi.

Menurut BPKP (2000) dalam Mohammad (2006:33) cakupan pengukuran kinerja sektor publik harus mencakup item-item sebagai berikut :

- 1) Kebijakan (*policy*); untuk membantu pembuatan maupun pengimplementasian kebijakan.
- 2) Perencanaan dan penganggaran (*planning and budgeting*); atas jasa yang diberikan dan untuk membantu memonitor perubahan terhadap rencana.
- 3) Kualitas (*quality*); untuk memajukan standarisasi atas jasa yang diberikan maupun keefektifan organisasi.
- 4) Kehematan (*economy*); untuk me-review pendistribusian dan keefektifan penggunaan sumber daya.
- 5) Keadilan (*equity*); untuk meyakini adanya distribusi yang adil dan dilayani semua masyarakat;
- 6) Pertanggungjawaban (*accountability*); untuk meningkatkan pengendalian dan mempengaruhi pembuatan keputusan.

#### **d. Tujuan dan Manfaat Kinerja**

- 1) Tujuan Pengukuran Kinerja

Menurut Mardiasmo (2009) secara umum, tujuan system pengukuran kinerja adalah :

- a. Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top down dan bottom up*).
- b. Untuk mengukur kinerja finansial dan non-finansial secara berimbang sehingga dapat ditelusuri perkembangan pencapaian strategi.
- c. Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk pencapaian *goal congruence*.
- d. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

## 2) Manfaat Pengukuran Kinerja

Menurut Bastian (2006), manfaat pengukuran kinerja sebagai berikut:

- a. Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen.
- b. Memberikan arahan untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.
- c. Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja.

- d. Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas kinerja yang telah disepakati.
- e. Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
- g. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.

**e. Evaluasi Kinerja**

Menurut Kreitner dan Kiniki (2001:300) dalam Wibowo (2008:351), evaluasi Kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluative atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan atau rencana pengembangan personal. Pendapat lain mengemukakan sebagai proses pengevaluasian pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan (Greenberg dan Baron, 2003:50) dalam Wibowo (2008:352).

Evaluasi atau monitoring kinerja perlu dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Monitoring kinerja yang berkelanjutan digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik daripada

sebelumnya, dan membantu peningkatan efisiensi dan efektifitas layanan publik itu sendiri (Bastian, 2006:61).

Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja ataupun prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat dilakukan terhadap proses penilaian, review, dan pengukuran kinerja.

## **2. Penggunaan Teknologi Informasi**

### **a. Pengertian Teknologi Informasi**

Menurut Nugroho (2001:14), teknologi informasi adalah suatu teknologi yang menitikberatkan penggunaan komputer dan teknologi yang berhubungan dengan pengaturan sumber informasi. Menurut Aren (2003:400) teknologi informasi adalah penggunaan komputer untuk memproses dan mengatur informasi. Sedangkan menurut O'Brien dalam Anak (2005:4) teknologi informasi adalah suatu jaringan komputer yang terdiri dari berbagai komponen pemrosesan informasi yang menggunakan berbagai jenis hardware, software, manajemen data dan teknologi jaringan informasi. Menurut Aji (2005:6) dalam Wijana (2007) informasi adalah data yang terolah dan sifatnya menjadi data lain yang bermanfaat dan biasa disebut informasi.

Teknologi informasi (*information technology/TI*) telah menjadi perkembangan yang paling penting di sebagian akhir dari abad kedua puluh ini. Instalasi komputer saat ini terdapat dalam berbagai ukuran mulai dari mikrokomputer ke minikomputer hingga komputer *mainframe* besar yang saling berhubungan dalam suatu jaringan komunikasi internasional.

Pengolahan data dengan menggunakan komputer mempunyai kelebihan dari pengolahan data secara manual yaitu kecepatan dalam pengolahan data, kemampuan menganalisis data, kecepatan perhitungan dan ketelitian kerja yang tinggi. Komputer juga dapat bekerja sangat konsisten secara *reliable* (dapat dipercaya) dalam waktu yang lebih cepat bila dibandingkan dengan kemampuan manusia.

Menurut Jogiyanto (2003), informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Selain itu, teknologi informasi didefinisikan sebagai teknologi yang digunakan untuk memperoleh, memanipulasi, mengkomunikasikan, menyajikan dan memanfaatkan data.

#### **b. Penggunaan Teknologi Informasi**

Salah satu yang mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik adalah penggunaan teknologi informasi (Ruky, 2001). Teknologi informasi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk

kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Faktor teknologi merupakan faktor pendukung dari sistem informasi. Hal ini dapat kita lihat dengan semakin banyaknya penggunaan teknologi informasi seperti komputer. Komputer merupakan alat yang ideal dalam menangani sistem informasi akuntansi pada perusahaan maupun organisasi. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penerapan sistem informasi berbasis komputer. Sistem informasi akuntansi berbasis komputer banyak ditawarkan dengan tujuan untuk memperlancar arus informasi organisasi dan untuk memberi kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap dan dapat dipahami (jogiyanto, 2003).

Menurut Jogiyanto (2003:91), teknologi informasi itu meliputi komputer (*mainframe, mini, micro*), perangkat lunak, database, jaringan (*internet, intranet*), elektronik dan jenis lainnya yang berhubungan dengan teknologi. Teknologi informasi selain sebagai teknologi komputer (*hardware dan software*) untuk memproses dan penyimpanan informasi juga berfungsi sebagai teknologi komunikasi untuk penyebaran informasi. Komputer sebagai salah satu komponen dari teknologi informasi merupakan alat yang bisa melipatgandakan kemampuan yang dimiliki dan komputer juga bisa mengerjakan sesuatu yang manusia mungkin tidak mampu melakukannya.

Penggunaan komputer mengidentifikasi perlunya penggunaan teknologi informasi yang lebih luas. Teknologi informasi mencakup penggunaan software dan hardware dengan tetap berpegang pada kompleksitas dan kebutuhan sistem. Warsoko dalam Dewi (2005) menyatakan bahwa ada dua alasan utama mengapa penggunaan komputer sangat penting. Alasan pertama, tentang kemampuan komputer untuk mengolah data, ciri-cirinya adalah sebagai berikut: pengolahan yang tepat, akurat, kapasitas penyimpanan yang besar, efektif untuk tugas berulang, dapat berfungsi hampir secara terus menerus, teliti dalam mendeteksi situasi yang menyimpang dapat diperbaiki dan ditingkatka. Alasan kedua, komputerisasi sudah tersedia dimana saja dan dapat diperoleh dengan mudah dengan biaya yang relatif murah.

Penggunaan teknologi informasi yang tepat dan di dukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan kinerja organisasi sektor publik. Di era globalisasi saat ini penggunaan teknologi informasi dapat menciptakan keunggulan strategis organisasi (O'Brien, 1996 dalam Eko 2011), yaitu mendukung operasional organisasi, pengambilan keputusan manajerial secara cepat dan tepat yang pada akhirnya dapat mencapai kinerja organisasi yang lebih tinggi.

Penggunaan teknologi informasi menurut Thomson et al (1993) dalam Anak (2005) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dan perilaku dalam

menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Roni dan Tengku (2010) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah, masyarakat, dan swasta atau kalangan yang berkepentingan (*stakeholders*) yang melibatkan teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan. Adapun pengukuran penggunaan teknologi informasi ini berdasarkan pada :

- 1) jumlah aplikasi atau perangkat keras - lunak yang digunakan
- 2) intensitas penggunaan
- 3) penggunaan jaringan
- 4) sumber daya manusia.

Menurut Hansen dan Mowen dalam (Dewi 2005), mengemukakan keunggulan dan kelemahan dari teknologi informasi :

- 1) Keunggulan Teknologi Informasi
  - a) Tepat waktu dan akurat.
  - b) Dengan menggunakan teknologi informasi, maka hasil output dalam bentuk informasi dapat disajikan tepat waktu dan data yang didapat akurat.
  - c) Teknologi informasi memberikan kemudahan bagi organisasi dalam mengambil keputusan karena prosesnya cepat.

- d) Teknologi informasi dapat membantu organisasi dalam memperoleh informasi yang kompetitif.
- e) Teknologi informasi dapat digunakan untuk integrasi kerja baik itu integrasi vertikal maupun horizontal.
- f) Teknologi informasi menyajikan informasi dalam bentuk yang berguna dan dapat digunakan untuk mengirim informasi ke orang lain atau ke lokasi lain.
- g) Teknologi informasi mengintegrasikan data dari berbagai bagian, mengurangi pekerjaan klerikal dan mempercepat penyajian data yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

## 2) Kelemahan Teknologi Informasi

- a) Apabila terjadi kesalahan dalam pengolahan data akan berakibat fatal bagi informasi yang disajikan.
- b) Harus ada sistem pengaman yang kuat untuk melindungi dokumen penting.
- c) Adanya pembatasan akses terhadap suatu jaringan untuk menjadi kerahasiaan organisasi.
- d) Membutuhkan biaya besar untuk penerapannya dalam organisasi.

Implikasi terhadap pelaksanaan Otonomi Daerah, terlihat dari perubahan dalam pelaksanaan pemerintahan di daerah, salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan terutama terkait dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintahan. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya (Roni dan Tengku, 2010).

### **3. Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah**

#### **a. Defenisi Aparatur Pemerintah Daerah**

Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*organization performance*). Suatu organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Kinerja organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya di ukur dalam tampilan kerja dari individunya (Edy, 2010). Individu atau aparatur

pemerintah merupakan unsur yang paling penting menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu instansi pemerintahan dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya dan dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi (Siagian, 2002:25) dalam Hartanto (2008).

Kinerja diketahui hanya jika aparat atau kelompok individu tersebut memiliki kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai, tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya. Dalam rangka mengukur keberhasilan/kegagalan organisasi, seluruh aktifitas organisasi tersebut harus dicapai dan diukur. Pengukuran ini tidak hanya dilakukan pada input (masukan) program, tetapi juga pada keluaran-manfaat dari program tersebut.

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993) dalam (Kiki, 2010) sedangkan menurut Moerdiono dalam Kiki (2010) mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik. Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur daerah adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam

tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah (Kiki, 2010). Dari aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayani, 1986) dalam (Kiki, 2010).

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan organisasi, maka kemampuan aparatur pemerintah sangat penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Menurut Kiki (2010) beberapa indikator untuk mengukur kemampuan aparatur pemerintah adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja
- 2) Ketepatan waktu
- 3) Memiliki kemampuan
- 4) Sikap pegawai terhadap pekerjaan

Menurut Sedarmayanti dalam Kiki (2010) mengatakan bahwa kinerja aparatur adalah seperangkat proses untuk menciptakan pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai, bagaimana hal itu harus dicapai dan bagaimana mengatur orang dengan cara yang tepat untuk meningkatkan tercapainya tujuan. Kinerja aparatur pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan sebagai penjabaran visi, misi, dan strategi instansi pemerintah daerah yang

mengindikasikan tingkat keberhasilan atau tingkat kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi aparatur instansi tersebut (Gusmal, 2007) dalam Kiki (2010).

Aktifitas kinerja aparatur pemerintah adalah (Sedarmayanti, 2004) dalam Kiki (2010):

1) Merancang kinerja

Rencana kinerja yang akan dicapai pada waktu yang akan datang merupakan perpaduan keinginan individu dan instansi.

2) Pengelolaan kinerja

Setelah rencana kerja ditetapkan, menganalisis kekuatan organisasi guna menentukan rencana perubahan, pembaharuan terhadap kekuatan yang mungkin menghambat dan perlu dioptimalkan serta memilih strategi dan langkah, termasuk tenaga yang diberi tanggung jawab melaksanakannya dengan sumber lain.

3) Peninjauan kinerja

Setelah kinerja yang ingin dicapai, dan rencana kegiatan yang akan dilakukan serta orang yang diberi tanggung jawab ditetapkan, kemudian memantau pelaksanaan dan hasil kerja, memberi umpan baik dan dukungan.

4) Penghargaan atas kinerja

Menyampaikan sikap, pendapat bernuansa motivasi, memacu perbaikan peningkatan kinerja sebagai salah satu penghargaan atas kinerja yang dicapai.

#### **b. Faktor Dan Standar Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2005:16-17), faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah faktor individu dan faktor lingkungan.

##### 1) Faktor individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisiknya. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari untuk mencapai tujuan organisasi.

##### 2) Faktor lingkungan

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksudkan antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Agar kinerja aparatur pemerintah berjalan dengan efektif, hendaknya memenuhi syarat-syarat sebagai berikut (Sedarmayanti, 2004) dalam Kiki (2010) :

1) *Relevance*

Hal atau faktor yang diukur relevan (terkait) dengan pekerjaannya (output, proses atau inputnya).

2) *Sensitivity*

Sistem yang digunakan harus peka untuk membedakan aparat yang berprestasi dan tidak.

3) *Realibility*

Sistem yang digunakan harus dapat diandalkan, dipercaya, menggunakan tolak ukur objektif, akurat, konsisten dan stabil.

4) *Acceptability*

Sistem yang digunakan dimengerti dan diterima aparat yang menjadi penilai dan yang dinilai serta memfasilitasi komunikasi aktif dan konstruktif.

5) *Practicality*

Semua instrument yang digunakan harus mudah digunakan semua pihak.

Seluruh aparatur pemerintahan memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dan masyarakat berhak mengawasi pelayanan ini.

Dalam peningkatan kinerja organisasi, diharapkan aparatur pemerintah memberikan pelayanan prima, yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disebutkan bahwa asas pelayanan publik adalah :

- 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- 3) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak tidak diskriminatif (tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi).

### **c. Penilaian Kinerja**

Untuk mendapatkan informasi atas kinerja aparat, maka ada beberapa pihak baik itu perorangan maupun kelompok yang biasanya melakukan penilaian atas kinerja pegawai/aparatur pemerintah. Menurut

Robbins (2001:26), ada lima pihak yang dapat melakukan penilaian atas kinerja aparatur pemerintah, yaitu :

1) Atasan langsung

Sekira 96% dari semua evaluasi kinerja tingkat bawah dan menengah dari organisasi dijalankan oleh atasan langsung pegawai itu karena atasan langsung yang memberikan pekerjaan dan paling tahu kinerja karyawannya.

2) Rekan sekerja

Penilaian kinerja yang dilakukan oleh rekan sekerja dilaksanakan dengan pertimbangan, *pertama*, rekan sekerja dekat dengan tindakan. Intertaksi sehari-hari memberikan kepada karyawan pandangan menyeluruh terhadap kinerja seseorang dalam pekerjaan. *Kedua*, dengan menggunakan rekan sekerja sebagai penilai menghasilkan sejumlah penilaian yang independen.

3) Evaluasi diri

Evaluasi ini cenderung mengurangi kedefensifan para pegawai mengenai proses penilaian, dan evaluasi ini merupakan sarana yang unggul untuk meningkatkan pembahasan kinerja individu dan atasannya.

4) Bawahan langsung

Penilaian kinerja aparat oleh bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan rinci mengenai perilaku seorang atasan karena lazimnya penilai mempunyai kontak yang sering dengan yang dinilai.

5) Pendekatan menyeluruh

Penilaian kinerja aparat dilakukan oleh atasan, pelanggan, rekan sekerja dan bawahan. Penilaian kinerja ini cocok didalam organisasi yang memperkenalkan tim.

Ada tiga alasan pokok perlunya mengadakan penilaian terhadap kinerja aparatur pemerintah :

- 1) Untuk mendorong perilaku yang baik atau memperbaiki serta mengikis kinerja (prestasi) dibawah standar. Orang-orang berkinerja baik membutuhkan imbalan, walaupun hanya sekedar pujian.
- 2) Untuk memuaskan rasa ingin tahu aparatur tentang seberapa baik kinerjanya. Setiap orang memiliki dorongan ilmiah untuk ingin mengetahui seberapa cocok seseorang dengan organisasi tempat orang tersebut bekerja. Seorang individu mungkin tidak suka dinilai, tetapi dorongan untuk mengetahui hasil penilaian ternyata sangat kuat.
- 3) Untuk memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan selanjutnya sehubungan dengan karir seorang aparatur pemerintah. Hal-hal seperti kenaikan gaji, promosi, pemindahan atau pemberhentian

dapat ditangani dengan lebih baik bila individu telah mengetahui kemungkinan itu sebelumnya.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap kinerja organisasi sektor publik telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Roni dan Tengku (2010) menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sektor publik khususnya di bidang pelayanan. Dengan adanya teknologi informasi, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah di daerah dapat memberikan dampak yang positif terutama dalam pelayanan publik. Dedi (2007) melakukan penelitian tentang peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik menyimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap pelayanan di sektor publik. Teknologi informasi memberikan kemudahan dalam membantu kegiatan di sektor publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat.

Penelitian Mirma dan Imam (2006) menyimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Didik (2009) dalam penelitiannya analisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi menjelaskan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja organisasi, dimana dengan adanya teknologi informasi maka organisasi

akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari sistem tradisional ke sistem manajemen kontemporer. Azwar dan Ranti (2013) yang meneliti tentang pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan sistem pengendalian intern terhadap kinerja instansi pemerintah daerah menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pemerintah, karena pemanfaatan teknologi informasi baru dalam tahap awal atau tahap persiapan pada SKPD Kabupaten Kampar.

Penelitian yang dilakukan oleh Oceliya (2012) menyimpulkan bahwa kinerja pegawai di dalam instansi pemerintah berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah. Semakin baik kinerja pegawai, maka kinerja organisasi akan berjalan dengan baik. Zulkarnain (2012) juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap efektifitas organisasi di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang. Dimana untuk mencapai suatu tujuan organisasi dibutuhkan kinerja seorang individu yang berkinerja tinggi dan organisasi harus mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Penelitian Enceng dan Yuli (2012) menyimpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat artinya semakin baik kinerja aparat pemerintah, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di sektor publik. Hubungan antara kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan di organisasi publik juga diteliti oleh Roro (2012) dimana dalam

penelitiannya dijelaskan bahwa terdapat hubungan secara signifikan antara kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan organisasi publik.

### **C. Hubungan Antar Variabel**

#### 1) Hubungan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja organisasi sektor publik

Salah satu yang mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik adalah penggunaan teknologi informasi (Ruky, 2001). Teknologi informasi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi yang tepat dan di dukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan kinerja organisasi sektor publik. Penelitian yang dilakukan oleh Dedi (2007) tentang peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik menyimpulkan bahwa teknologi informasi memberikan kemudahan dalam membantu kegiatan di sektor publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat. Di era globalisasi saat ini penggunaan teknologi informasi dapat menciptakan keunggulan strategis organisasi (O'Brien, 1996 dalam Eko 2011), yaitu mendukung operasional

organisasi, pengambilan keputusan manajerial secara cepat dan tepat yang pada akhirnya dapat mencapai kinerja organisasi yang lebih tinggi.

Jadi penggunaan teknologi informasi dan kinerja organisasi sektor publik memiliki hubungan yang positif karena penggunaan suatu sistem yang berbasis TI dapat mengembangkan kinerja organisasi. Semakin baik penggunaan teknologi informasi maka kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan akan semakin baik dan mudah.

## 2) Hubungan kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap kinerja organisasi sektor publik

Kinerja organisasi sektor publik juga dipengaruhi oleh kinerja individu, karena kegiatan organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya keterlibatan unsur pegawai yang ada di dalamnya (Oceliya, 2012). Aparatur pemerintah merupakan unsur yang paling penting menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi publik dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya dan dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi sektor publik tersebut (Siagian, 2002:25) dalam Hartanto (2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Oceliya (2012) menyimpulkan bahwa kinerja pegawai atau aparatur pemerintah di dalam instansi pemerintah berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah. Semakin baik kinerja pegawai, maka kinerja organisasi akan berjalan dengan baik, karena

kinerja pegawai memiliki peranan penting dalam menjaga kelancaran jalannya suatu roda kehidupan organisasi.

Kinerja aparatur pemerintah dengan kinerja instansi pemerintah terdapat hubungan yang erat, dengan kata lain jika kinerja aparat baik, maka tujuan organisasi akan berjalan dengan baik (Edy, 2010). Individu memiliki andil dalam perencanaan, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi. Oleh karena itu dalam upaya pelaksanaan organisasi ke arah yang lebih baik maka perlu di tingkatkan kinerja aparat dalam pengelolaan dan tanggung jawabnya bagi kepentingan masyarakat serta melaksanakan peranan organisasi publik secara efektif dan efisien.

#### **D. Kerangka Konseptual**

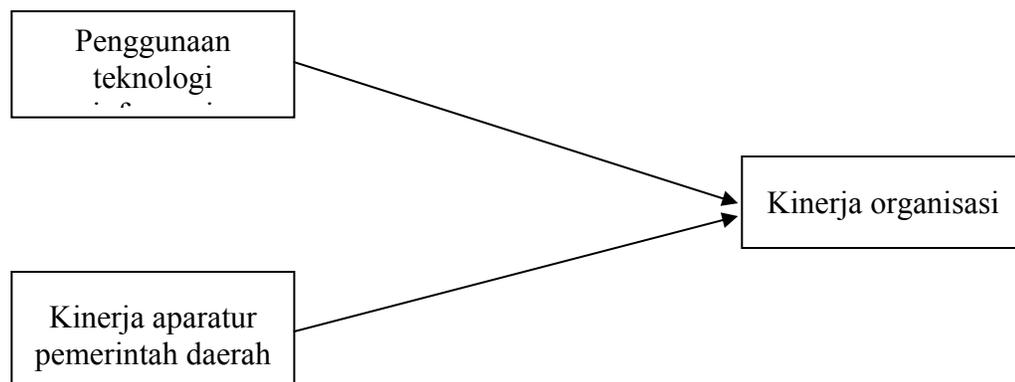
Kerangka konseptual dimaksudkan sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti yaitu variabel dependen dan independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kinerja organisasi sektor publik (Y), sedangkan variabel independennya adalah penggunaan teknologi informasi (X1) dan kinerja aparatur pemerintah daerah (X2).

Kinerja organisasi sektor publik adalah organisasi yang menggunakan dana masyarakat berwujud pajak dan retribusi, laba perusahaan negara, pinjaman pemerintah, dan pendapat lain-lain yang sah dan tidak bertentangan dengan

peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan kepada publik yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat secara bertahap. Kinerja organisasi layanan publik harus di ukur dari *outcome*-nya, karena *outcome* (hasil) merupakan kinerja yang mewakili misi organisasi dan aktivitas operasional, baik keuangan maupun non keuangan.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik. Beberapa faktor diantaranya adalah penggunaan teknologi informasi dan kinerja individu atau aparat (Ruky, 2001). Faktor- faktor ini dinilai dapat mempengaruhi peningkatan kinerja organisasi sektor publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian kali ini akan meneliti mengenai pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kinerja individu terhadap kinerja organisasi sektor publik. Secara skematis, gambar kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka konseptual

## **E. Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H<sub>1</sub>: Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi publik.
- H<sub>2</sub>: Kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi publik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauhmana pengaruh penggunaan teknologi informasi, dan kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap kinerja organisasi sektor publik pada SKPD Kabupaten Solok Selatan. Berdasarkan hasil penelitian dan uji hipotesis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sektor publik pada SKPD Kabupaten Solok Selatan.
2. Kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi sektor publik pada SKPD Kabupaten Solok Selatan.

#### **B. Keterbatasan**

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang masih perlu direvisi peneliti selanjutnya, antara lain :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kabupaten Solok Selatan.
2. Terbatasnya jumlah data yang diolah karena tidak Semua SKPD yang bersedia menerima dan mengembalikan kembali kuesioner yang dibagikan, sedangkan jumlah populasi yang tidak begitu besar akan mempengaruhi hasil penelitian.
3. Data penelitian ini diperoleh dari persepsi responden yang disampaikan secara tertulis melalui instrumen kuesioner. Hal ini sangat mempengaruhi validitas

hasil, karena jawaban yang diberikan belum tentu menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Persepsi responden akan berbeda apabila data diperoleh melalui wawancara. Namun apabila penelitian dilakukan melalui wawancara maka akan membutuhkan waktu yang lama, sedangkan responden yang diteliti banyak.

4. Masih adanya sejumlah variabel lain yang tidak digunakan dan memiliki kontribusi yang besar dalam mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik pada SKPD.

### **C. Saran**

1. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa penggunaan teknologi informasi dan kinerja aparatur pemerintah pada SKPD di Kabupaten Solok Selatan sudah baik, tapi sebaiknya pimpinan/kepala SKPD memberikan perhatian yang lebih baik lagi terhadap pegawai khususnya terhadap fasilitas kerja yang ada pada setiap organisasi, melengkapi kebutuhan dalam organisasi seperti komputer agar aparat pemerintah lebih mudah dalam melaksanakan kegiatan operasional organisasi, menempatkan aparat atau pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan yang telah ditempuh agar dapat mengerjakan pekerjaan sesuai keahliannya, serta memberlakukan tindakan yang tegas terhadap aparatur pemerintah agar kinerja aparatur pemerintah dalam bekerja di organisasi meningkat dari waktu ke waktu.

2. Bagi peneliti selanjutnya, untuk dapat memperbanyak jumlah populasi yang akan diteliti dengan memperluas daerah penelitian dan dilakukan pada lokasi yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat di generalisasi lagi.
3. Penelitian selanjutnya untuk dapat menambah variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi kinerja organisasi sektor publik seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja.