

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOYOLALI

Tika Dayanti Nilasari¹⁾

Suharno²⁾

Bambang Widarno³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: ¹⁾ tikadns06@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the influence of information technology and information systems as well as analyze the dominant influence between information technology and information systems on performance of service public Service Employees on the population and Notes Civil Boyolali Regency. This type of research survey, with data-collecting interviews, questionnaires, and study of the literature. Test instrument validity and reliability. Data analysis techniques using multiple linear regression, t-test, F-test and test the coefficient of determination. The results showed there are significant effects of information technology on performance of public service in the Department of population and civil registration Boyolali Regency. There are significant effects of information systems on performance of public service Employees in the Department of population and civil registration Boyolali Regency.

Keywords: information technology, information systems, the performance of public service

PENDAHULUAN

Terwujudnya kinerja pegawai yang baik, tidak terlepas dari peran sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai. Sehubungan dengan hal tersebut, maka manajemen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat dan juga usaha meningkatkan kinerja pegawainya, dengan jalan menyediakan sarana dan prasarana teknologi informasi bagi pegawainya. Salah satu sarana dan prasarana teknologi informasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali tersebut yaitu komputer. Dengan adanya komputer tersebut diharapkan dapat membantu para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam mendukung pemenuhan kebutuhan dan upaya mengantisipasi perubahan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi instansi, Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan *E-Government (Elektronik Government)* upaya *E-Government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara aktif dan efisien (Instruksi Presiden No. 3/2003 dalam Departemen Teknik Informatika, 2006: 227) tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Hal ini juga tidak terlepas dari akuntansi sektor publik.

Akuntansi sektor publik bertujuan untuk memberikan informasi yang diperlukan supaya mengelola secara tepat, efisien, dan ekonomis atas suatu operasi dan alokasi sumber daya yang dipercayakan kepada organisasi. Tujuan ini terkait dengan pengendalian manajemen. Selain itu, akuntansi sektor publik juga bertujuan untuk memberikan informasi yang memungkinkan bagi

manajer guna melaporkan pelaksanaan tanggung jawab mengelola secara tepat dan efektif program dan penggunaan sumber daya yang menjadi wewenangnya, dan memungkinkan bagi pegawai pemerintah untuk melaporkan kepada publik atas hasil operasi pemerintah dan penggunaan dana publik. Tujuan ini terkait dengan akuntabilitas (Mardiasmo, 2009: 14).

Akuntansi sektor publik terkait dengan tiga hal pokok, yaitu penyediaan informasi, pengendalian manajemen, dan akuntabilitas. Akuntansi sektor publik merupakan alat informasi baik bagi pemerintah sebagai manajemen maupun alat informasi bagi publik. Bagi pemerintah, informasi akuntansi digunakan dalam proses pengendalian manajemen mulai dari perencanaan strategik, pembuatan proram, penganggaran, evaluasi kinerja, dan pelaporan kinerja.

Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam *e-government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pengelolaan pendaftaran penduduk seperti yang telah diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak (*software*) yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Sisi lain, penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Falikhatun, 2003: 198), namun sampai sejauh mana pengaruh sistem informasi (terutama berbasis komputer) terhadap kinerja seseorang masih perlu diteliti lebih lanjut, hal ini disebabkan oleh kinerja seseorang yang menggunakan sistem informasi komputer dipengaruhi banyak faktor, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penggunaan sistem berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja pegawai (*knowledge worker*).

Menurut Laudon dalam Debi (2002: 211), menyatakan bahwa pelaksanaan sistem informasi yang baik memerlukan koordinasi dari tiga komponen utama yaitu faktor manusia, teknologi dan organisasi. Akan tetapi pengembangan *E-Government* telah dirancang tidak dapat memberikan layanan yang optimal. Penggunaan komputerisasi hanya dipandang untuk mempercepat tanpa memberi dimensi baru yang menjanjikan dan sistem informasi belum dirasakan sebagai penyelamat bagi suatu organisasi. Lewin dalam Departemen Teknik Informatika (2006: 224) kecenderungan birokrasi publik menerapkan *E-Government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji.

Tujuan dari penerapan sistem SIAK ini tidak lain adalah untuk meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan bagi seluruh warga Kabupaten Boyolali, termasuk di dalamnya peningkatan pelayanan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), maupun Akte Kelahiran yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Dengan beralihnya pembuatan e-KTP dari sistem manual menjadi sistem *online*, maka estimasi proses pembuatan e-KTP menjadi lebih singkat, namun pada kenyataannya tidak demikian. Terdapat sejumlah kendala yang mengakibatkan sistem SIAK ini tidak berjalan dengan efektif sebagaimana mestinya sehingga masalah keterlambatan proses pembuatan e-KTP, KK, maupun Akte Kelahiran tetap menjadi masalah walaupun sistem ini telah diterapkan. Hal ini terlihat masih ada beberapa warga yang mengadu terkait dengan pelayanan publik, antara lain: (1) Paknehaya, yang mengadukan sudah dari tahun 2012 sampai sekarang belum jadi, sudah puluhan kali ke Dispendukcapil Boyolali tidak ada tindak lanjutnya, data sudah masuk pas rekam e-KTP tahun 2012 mesti disuruh cek biometrik terus hasilnya duplicat sampai sekarang belum jadi, padahal sudah 6 tahun, terus saya harus bagaimana anak saya butuh KIA. (2) Erwin Zufita, mengadukan e-KTP Nik 330918110950001 dan Nik 3315105201970001, serta Akta Nik 3309186005170001 hampir setahun belum ada yang jadi.

Selain itu, ada salah satu warga (Bapak Sugiyarto) yang mengungkapkan bahwa masalah membuat KTP setahun belum jadi.

KAJIAN PUSTAKA

1. Akuntansi Sektor Publik

Akuntansi sektor publik tidak bisa melepaskan diri dari pengaruh kecenderungan menguatnya tuntutan akuntabilitas sektor publik tersebut. Akuntansi sektor publik dituntut dapat menjadi alat perencanaan dan pengendalian organisasi sektor publik secara efektif dan efisien, serta memfasilitasi terciptanya akuntabilitas publik. Mardiasmo (2009: 2) berpendapat bahwa akuntansi sektor publik merupakan alat informasi baik bagi pemerintah sebagai manajemen maupun alat informasi bagi publik.

2. Akuntabilitas Publik

Mardiasmo (2009: 20) berpendapat bahwa akuntabilitas publik merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitasnya yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan meminta pertanggungjawabannya. Akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*), dan akuntabilitas horisontal (*horizontal accountability*).

3. Elemen-elemen Akuntansi Sektor Publik

Menurut Bastian (2010: 7) elemen akuntansi sektor publik adalah bagian-bagian yang dibutuhkan dalam pengelolaan manajemen keuangan publik. Akuntansi sektor publik terdiri dari elemen-elemen, sebagai berikut: perencanaan publik; penganggaran publik; realisasi anggaran; pengadaan barang dan jasa publik; pelaporan keuangan sektor publik; audit sektor publik; dan pertanggungjawaban publik.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan (Mahmudi, 2005: 229). Sedangkan menurut Thata dalam Falikhatun (2003: 212) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik.

5. Teknologi Informasi

Bodnar dan Hopwood dalam Arisuniarti (2016) menyebutkan ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan teknologi informasi berbasis komputer yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan pengguna (*brainware*). Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (*input-output media*), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Perangkat keras (*hardware*) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak (*software*) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (*input*) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (*brainware*) merupakan hal yang terpenting karena fungsinya sebagai, pengembang hardware dan software, serta sebagai pelaksana (*operator*) masukan (*input*) dan sekaligus penerima keluaran (*output*) sebagai pengguna sistem (*user*).

Pengguna sistem adalah pegawai (*man*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks pegawai sebagai pengguna (*brainware*) teknologi informasi menjadi penting sebagai faktor kelancaran kerja pada setiap pegawai yang menjalankan teknologi informasi. Dengan

berbasis Teknologi Informasi (TI) mengakibatkan semua kegiatan administrasi dan akademik menjadi lebih mudah dikerjakan, lebih cepat dan lebih akurat serta mengakibatkan data dan informasi berasal dari satu sumber. Berdasarkan hal tersebut maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

H1: Ada pengaruh yang signifikan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali.

6. Sistem Informasi

Sistem Informasi sebagai suatu sistem berbasis Teknologi Informasi yang mempunyai fungsi untuk membantu memudahkan proses administrasi dalam bidang kependudukan. Sistem informasi yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali diharapkan akan mampu mempengaruhi motivasi kerja pegawai mengingat semua pekerjaan menjadi lebih menyenangkan untuk diselesaikan sehingga akhirnya akan mampu mempengaruhi kualitas kerja (kinerja) pegawai. Berdasarkan hal tersebut maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

H2: Ada pengaruh yang signifikan sistem informasi terhadap kinerja pelayanan publik pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali

Rumusan dalam penelitian ini yaitu:

Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?

Apakah sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah untuk menganalisis:

- a. Pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik.
- b. Pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pelayanan publik

METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian langsung di kantor Dispendukcapil Kabupaten Boyolali guna mendapatkan data yang akurat. Jenis data yang digunakan adalah jenis data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian adalah data primer. Data primer yang digunakan dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari item-item pernyataan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber asli yaitu pegawai Dispendukcapil Kabupaten Boyolali dan dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

Populasi seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali yang menduduki jabatan struktural berjumlah 66 pegawai. Pengambilan sampel dengan teknik total *sampling*. Analisis data menggunakan regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu menguji analisis kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif kemudian dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji normalitas.

HASIL PENELITIAN

Uji Instrumen

Hasil uji validitas diperoleh hasil semua item pernyataan mengenai teknologi informasi (X_1) sebanyak 8 item pernyataan, sistem informasi (x_2) sebanyak 8 item dinyatakan valid, dan kinerja pelayanan publik (y) sebanyak 8 item pernyataan dinyatakan valid karena $p\text{-value} < 0,05$. Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua item pernyataan mengenai teknologi informasi (X_1) sebanyak 8 item pernyataan, sistem informasi (x_2) sebanyak 8 item dinyatakan valid, dan kinerja pelayanan publik (y) dinyatakan reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linear berganda dalam penelitian ini benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif atau BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian asumsi klasik dengan hasil seperti tabel 1 berikut.

Tabel 1. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Kesimpulan
Uji multikolinieritas	Tolerance (0,942); (0,942) > 0,1 & VIP (1,061); (1,061) < 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Uji autokorelasi	p (0,804) > 0,05	Tidak terjadi autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	p (0,075); (0,687) > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji normalitas	p (0,984) > 0,05	Residual normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2019.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu teknologi informasi (X_1), dan sistem informasi (X_2) terhadap kinerja pelayanan publik (Y). Hasil regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Nilai t	Signifikansi
(Constant)	10,730	3,482	0,001
Teknologi informasi	0,441	5,212	0,000
Sistem informasi	0,198	2,964	0,004
F	: 23,011		0,000
Adjusted R ²	: 0,404		

Sumber: Data primer yang diolah, 2019.

Hasil regresi berganda tersebut diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10,730 + 0,441 X_1 + 0,198 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a = Konstanta sebesar 10,730, artinya bahwa jika teknologi informasi (X_1) dan sistem informasi (X_2) dianggap tetap, maka kinerja pegawai meningkat.
- b_1 = Koefisien regresi teknologi informasi (X_1) sebesar 0,441, artinya bahwa setiap penambahan 1 teknologi informasi (X_1) akan meningkatkan kinerja pegawai, dengan asumsi sistem informasi (X_2) dianggap tetap.
- b_2 = Koefisien regresi sistem informasi (X_2) sebesar 0,198, artinya bahwa setiap penambahan 1 sistem informasi (X_2) akan meningkatkan kinerja pegawai, dengan asumsi teknologi informasi (X_1) dianggap tetap.

Uji t

1. Teknologi Informasi (X_1) terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} 5,212 dengan p -value $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan teknologi informasi (X_1) terhadap kinerja pelayanan publik (Y). Dengan demikian hipotesis yang berbunyi "Ada pengaruh yang

signifikan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali”, terbukti kebenarannya.

2. Sistem Informasi (X_2) terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y)

Hasil perhitungan diperoleh nilai t_{hitung} 2,964 dengan $p-value$ $0,004 < 0,05$, maka H_0 ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan sistem informasi (X_2) terhadap kinerja pelayanan publik (Y). Dengan demikian hipotesis yang berbunyi ”Ada pengaruh yang signifikan sistem informasi terhadap kinerja pelayanan publik pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali”, terbukti kebenarannya.

Uji F

Hasil uji F dengan menggunakan program SPSS versi 18.0 diperoleh nilai F_{hitung} 23,011 dengan $p-value$ sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti model yang digunakan dalam penelitian ini sudah tepat. Artinya variabel teknologi informasi dan sistem informasi dapat memprediksi pengaruh kinerja pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Boyolali.

Analisis Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan dengan program SPSS versi 18.0 diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,404. Berarti variabel teknologi informasi (X_1), dan sistem informasi (X_2) memberikan sumbangan pengaruh terhadap kinerja pelayanan publik (Y) pada pegawai Dispendukcapil Kabupaten Boyolali sebesar 40,4%, sedangkan sisanya 59,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan publik tersebut, antara lain: kepemimpinan, pendidikan, pengalaman kerja, kedisiplinan dan sebagainya.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Boyolali. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arisuniarti (2014) meneliti tentang “Pengaruh Teknologi Informasi, dan Sistem Informasi Manajemen Terpadu Terhadap Kinerja Karyawan di Lingkungan Universitas Warmadewa”, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat hubungan yang positif & signifikan antara Teknologi Informasi dengan Kinerja Karyawan di Universitas Warmadewa; (2) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Sistem Informasi Manajemen Terpadu dengan Kinerja Karyawan di Universitas Warmadewa.

Sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Boyolali. Hasil ini dikarenakan sistem informasi dapat berfungsi mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dan membantu kegiatan operasi dan membantu mempermudah penyediaan laporan yang diperlukan, sebagaimana pendapat Arbie (2012:76), bahwa sistem informasi merupakan sebuah sistem pada suatu organisasi yang berfungsi untuk mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dan membantu kegiatan operasi. Sistem informasi bersifat manajerial dari sebuah organisasi yang bertujuan untuk membantu mempermudah penyediaan laporan yang diperlukan.

KESIMPULAN

Variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Boyolali, hal ini menunjukkan pengaruh yang searah, di mana apabila teknologi informasi ditingkatkan maka kinerja pelayanan publik juga meningkat. Sebaliknya apabila teknologi informasi diturunkan maka kinerja pelayanan publik juga akan menurun. Selain itu, variabel sistem informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Boyolali, yang berarti ada pengaruh yang searah, di mana apabila sistem informasi ditingkatkan maka kinerja pelayanan publik akan meningkat. Sebaliknya apabila sistem informasi menurun maka kinerja pelayanan publik juga menurun. Variabel bebas yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Boyolali yaitu teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisuniarti, Desak Made. 2014. "Pengaruh Teknologi Informasi, dan Sistem Informasi Manajemen Terpadu terhadap Kinerja Karyawan di Lingkungan Universitas Warmadewa". *Jurnal Public Inspiration Universitas Warmadewa*, hal. 50-64.
- Bastian, Indra. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Edisi Ketiga. Erlangga. Jakarta.
- Debi, Haryanto M.Y. 2002. "Pengaruh Faktor-faktor Individual dan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.
- Departemen Teknik Informatika. 2006. *Sistem Informasi dan Berbagai Perspektif*, Informatika. Bandung.
- Falikhatun. 2003. "Pengaruh Budaya Organisasi Locus of Control Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik". *Jurnal Empirika*. Vol. 16. No. 2.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Andi. Yogyakarta.