

TESIS

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN MELALUI INOVASI TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK YANIRUMA KABUPATEN
BOVEN DIGOEL**

*Effect Of Implementing Information System Management
Through Innovation To Public Services At Yaniruma District
Office Of Boven Digoel Regency*



**BILARE WONDILO
A012182071**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN MELALUI
INOVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK
YANIRUMA KABUPATEN BOVEN DIGOEL**

disusun dan diajukan oleh :

**BILARE WONDILO
A012182071**

telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal
11 DESEMBER 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. Nurdin Brasit, SE., M.Si
Nip. 19581231 198601 1 008

Hj. Andi Reni, SE., M.Si., Ph.D
Nip. 19641231 199011 2 001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. H. Syamsi Alam, SE., M. Si., CIPM
Nip. 19600703 199203 1 001

Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM
Nip. 19640205 198810 1 001

ABSTRAK

PERNYATAAN KEASLIAN

BILARE WONDILO, mahasiswa Teknik Informatika Manajemen Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Yansuma Kabupaten Boven Digoel, menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan Judul Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen melalui Inovasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Bilare Wondilo

Nim : A012182071

Program studi : Magister Manajemen

Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan Judul **Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen melalui Inovasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 04 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Bilare Wondilo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tidak terhingga penulis panjatkan kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan segala karunia dan rahmatnya, sehingga tesis dengan judul **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Melalui Inovasi Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel”** ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) dalam konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada program studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin

Dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis yang dimiliki, sehingga dalam penyelesaian tesis ini membutuhkan banyak bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Prof. Dr. Nurdin Brasit, SE., M.Si sebagai Ketua Komisi Penasehat dan Ibu Hj. Andi Reni, SE., M.Si., Ph.D sebagai anggota penasehat yang telah memberikan pengetahuan bimbingannya yang sangat bermanfaat bagi penyusunan tesis ini.

Penulis juga menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA sebagai Rektor Universitas Hasanuddin
2. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE.,M.Si., CIPM sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan

kebijakan dan arahan-arahan sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan atas bantuan dan ilmu yang telah diberikan selama ini, kiranya akan menjadi bekal hidup dalam mengabdikan ilmu saya dikemudian hari.
5. Seluruh staf dan pegawai jurusan Magister Manajemen Universitas Hasanuddin yang telah memberikan layanan administrasi dalam menyelesaikan studi peneliti.
6. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi serta doanya.

Penulis hanya dapat berdoa kepada mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan tesis ini semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan dan rahmat kepadanya. Oleh karena itu, kritik dan saran, yang sifatnya membangun sangat kami diharapkan. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Makassar, Februari 2021
Penulis

Bilare Wondilo

ABSTRACT

BILARE WONDIO. The Influence of The Application of Management Information System Innovation through Innovation on Public Services in Yaniruma District Office, Bouven Digoel (Supervised by Nudin Brasit dan Andi Reni).

ABSTRAK

The research focuses on the reality that occurs in the Yaniruma District Office. The research focuses on the reality that occurs in the Yaniruma District Office. The research focuses on the reality that occurs in the Yaniruma District Office.

BILARE WONDIO. Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Melalui Inovasi terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Bouven Digoel (dibimbing langsung oleh Nudin Brasit dan Andi Reni).

Penelitian ini berfokus pada realitas yang terjadi di Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel akan keberadaan alat teknologi (computer) sangat minim atau terbatas. Keadaan ini menarik untuk dikaji lebih mendalam apakah dengan adanya fasilitas yang masih terbatas tersebut kinerja pegawai dapat dinilai akurat. Sistem Informasi Manajemen yang mengharuskan adanya pendataan pegawai dan pelayanan masyarakat dalam menyajikan informasi yang up to date dan transparan menjadi kendala bagi setiap pegawai dalam proses pencatatan.

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan yakni analisis jalur (PATH). Populasi adalah 4.398 dan KK 2.418. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan *quota sampling*, digunakan sebanyak 396 penduduk dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Penelitian ini dilakukan di Kampung Yaniruma, Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel yang berlokasi di Jalan. Trans Papua KM. 2.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh positif signifikan dengan data pengaruh sistem informasi manajemen terhadap inovasi menunjukkan nilai koefisien 0.871 (positif), nilai t statistik yakni 29.787 yang lebih besar dari t-tabel 1.66 dan P Values yakni 0.000 yang lebih kecil dari pada 0.05. Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan nilai koefisien 0.355 (positif), nilai t statistik yakni 3.059 yang lebih besar dari t-tabel 1.66 dan P Values yakni 0,002 yang lebih kecil daripada 0.05. pengaruh inovasi terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan nilai koefisien 0.591 (positif), nilai t statistik yakni 5.484 yang lebih besar dari t-tabel 1.66 dan P Values yakni 0.000 yang lebih kecil daripada 0.05. Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap inovasi dan kualitas pelayanan publik menunjukkan nilai koefisien 0.515 (positif), nilai t statistik yakni 4.994 yang lebih besar dari t-tabel 1.66 dan P Values yakni 0.000 yang lebih kecil daripada 0.05.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, Inovasi, Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

BILARE WONDILO. *The Influence of The Application of Mangement Information Systems through Innovation on Public Services at Yaniruma District Office, Boevan Digoel Regency (Supervised by Nudin Brasit and Andi Reni)*

This research focuses on the reality that occurs in the Yaniruma District Office, Boevan Digoel Regency, that the existence of technological devices (computers) is very minimal or limited. This situation is interesting to study in more depth whether with the limited facilities, employee performance can be assessed accurately. The Management Information System, which require data collection on employees and public services in providing up to date and transparent information, is an obstacle for every employee in the recording process.

In this study, the analytical method used is path analysis (PATH). The population was 4.398 and families from 2.418. The sample in this study was taken using quota sampling used by 396 residents with an error rate of 5%. This research was conducted in Yaniruma Village, Yanurima Disctrict, Boevan Digoel Regency which was located on Jalan Trans Papua KM 2.

The results of the study indicate that the independent variable partially has a significant and positive effect with the data: the effect of management information system on innovation shows a coefficient value of 0.871 (positive), the t statistical value is 29.787 which is greater than the t-table 1.66 and P values which are 0.000 which is smaller that 0.05. The effect of management information system on the quality of public services shows a coefficient value of 0.355 (positive), a statistical t value of 3.059 which is greater than the t-table 1.66 and P value which is 0.002 which is smaller than 0.05. The influence of innovation on the quality of public services shows a coefficient value of 0.591 (positive), the t-statistic value is 5.484 which is greater than the t-table 1.66 and the P value is 0.000 which is smaller than 0.05.

Keywords: Management Information Systems, Innovation, Service Quality



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Konseptual	38
2.4 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	40
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan data.....	42
3.5 Skala Pengukuran	43
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.2 Deskripsi Tanggapan Responden.....	50
4.3. Tanggapan Responden	50
4.4 Uji Hipotesis	53
BAB V PEMBAHASAN	57
5.1 Pengaruh sistem informasi manajemen Terhadap Inovasi.....	57
5.3 Pengaruh sistem informasi manajemen Terhadap kualitas pelayanan publik	58
5.5 Pengaruh inovasi Terhadap kualitas pelayanan publik.	59
5.6 Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap inovasi dan Kualitas pelayanan publik	60
BAB VI PENUTUP	62
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 4.1. Uji Validitas</u>	48
<u>Tabel 4.2. Uji Realibilitas</u>	49
<u>Tabel 4.3. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang SIM</u>	50
<u>Tabel 4.4. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Inovasi</u>	51
<u>Tabel 4.5. Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik</u>	52
<u>Tabel 4.7. Pengaruh Langsung</u>	53
<u>Tabel 4.8. Pengaruh Tidak Langsung</u>	55
<u>Tabel 4.9. Pengujian Hipotesis</u>	55

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2.1 Kerangka Konseptual</u>	38
<u>Gambar 4.1 Uji Hipotesis</u>	53

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1. Kuisiner Penelitian</u>	66
<u>Lampiran 2. Olah Data</u>	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan serba percepatan menyebabkan adanya perubahan dan perlunya teknologi dalam lingkungan kemasyarakatan. Hal itu dapat dilihat dengan adanya perkembangan peralatan teknologi canggih yang mampu membantu manusia memenuhi kebutuhan hidup secara lebih canggih, salah satunya antara lain melalui teknologi informasi.

Teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat pada dekade ini yang diikuti dengan pesatnya kemajuan di bidang tersebut. Dengan berkembang dan majunya teknologi informasi, memacu organisasi untuk menggunakan teknologi informasi, memacu organisasi untuk menggunakan teknologi tersebut dengan berkembang dan majunya teknologi informasi, memacu organisasi untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai pengolah dan penyedia informasi. Saat ini teknologi informasi telah menjadi faktor yang sangat dominan dalam penerapan sistem informasi sebagai solusi bagi organisasi untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

Bagi setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, sistem informasi menjadi suatu kebutuhan yang mutlak, karena keseluruhan kegiatan organisasi pada dasarnya membutuhkan informasi. Informasi merupakan sumberdaya atau *resource* organisasi yang mutlak diperlukan oleh setiap jenis organisasi guna mendukung keseluruhan proses manajerial dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Informasi menjadi bagian yang sangat penting untuk mendukung proses kerja administrasi dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat. Konsekuensi dari hal tersebut menuntut setiap organisasi, baik organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah untuk mengelola informasi secara sistematis.

Untuk dapat mengelola informasi secara sistematis di dalam suatu organisasi maka para ahli telah mengembangkan orientasi baru dalam bidang pengelolaan informasi dalam suatu organisasi yang dikenal dengan nama "sistem informasi manajemen" atau sering pula disebut "sistem informasi untuk pimpinan" atau "sistem keterangan untuk pimpinan" yang dalam bahasa Inggris disebut "*management information system*".

Sistem informasi manajemen sangat penting terutama dilihat dalam kaitannya dengan pentingnya informasi bagi setiap orang yang memimpin unit-unit atau kegiatan-kegiatan tertentu di dalam suatu organisasi untuk menjalankan fungsi-fungsi manajerial, terutama dalam pengambilan keputusan. Seperti dikatakan oleh Moekijat (2005) bahwa sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dirancang dan dikembangkan dalam suatu organisasi dengan maksud memberikan data/informasi kepada manajemen/ pimpinan setiap waktu diperlukan, baik data/informasi yang bersifat intern maupun yang bersifat ekstern, untuk dasar pengambilan keputusan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Demikian pula menurut Stoner dan Wankel (1996) bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen, yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi-fungsi

perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi yang bersangkutan dapat dilaksanakan secara efektif.

Penggunaan sistem informasi manajemen yang efektif untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi menuntut tersediannya beberapa komponen utama seperti: (1) perangkat keras (*hardware*) yaitu komputer yang memadai baik secara kuantitas dan terutama secara kualitas (canggih dan handal) untuk pengolahan data; (2) perangkat lunak (*software*) yaitu program atau instruksi yang diberikan oleh *programmer* kepada komputer untuk melakukan pekerjaan tertentu; dan (3) para pekerja otak (*brainware*) yakni sumberdaya manusia yang profesional atau memiliki kualifikasi atau kompetensi. Dan keterampilan yang di perlukan di bidang pengelolaan sistem informasi (Siagian, 2009)

Sistem Informasi manajemen memiliki pengaruh yang besar pula terhadap kinerja para pegawai. Pengaruh yang paling dominan timbul dengan adanya alat penunjang informasi berupa teknologi dalam hal ini komputer. Keberadaan komputer dalam sebuah lembaga menjadi suatu alat perangsang yang sangat penting mengingat dengan alat teknologi ini kerja yang sistematis dapat terlaksana dengan baik dan cepat. Hal ini terkait dengan prinsip manajemen yakni efisien dan efektif.

Dengan kemajuan teknologi telah menjanjikan suatu hasil pekerjaan yang efektif dan efisien serta mampu memenangkan kompetitif dengan teknologi yang semakin pesat, sistem informasi semakin mudah diperoleh . Ditambah lagi dengan adanya komputer yang dapat dipergunakan untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan, mempercepat pelayanan lebih dari itu komputerisasi dapat memproses data secara efektif dan efisien membantu sehingga sistem informasi dapat terwujud lagi secara efektif dan efisien. Keberadaan hidup

manusia pada hakikatnya tidak pernah lepas dari kehidupan bersosial. Manusia yang melakukan interaksi dengan orang lain menghasilkan adanya informasi. Informasi ini berguna untuk memberikan pengaruh pada kelanjutan hidup manusia di masa yang akan datang. Misalnya saja dalam hal pekerjaan, manusia dapat memperoleh pekerjaan karena adanya informasi dari berbagai pihak tentang adanya lowongan pekerjaan. Tidak hanya itu, mereka yang sudah memperoleh pekerjaan tentu saja masih membutuhkan informasi untuk pengembangan kerja mereka agar lebih baik lagi di masa yang akan datang. Sama halnya dengan penyelenggaraan pemerintahan, informasi sangat berguna bagi para pegawai untuk melakukan kerja yang lebih baik.

Kinerja mereka yang pada masa silam belum memuaskan; namun dengan adanya informasi, mereka dapat berbenah diri untuk melakukan perubahan sehingga di masa yang akan datang, mereka mampu melaksanakan kerja dengan lebih baik. Teori informatika menekankan bahwa agar benar-benar mampu memberikan dukungannya kepada proses pengambilan keputusan manajerial dan agar aplikasinya tepat, informasi yang dibutuhkan oleh suatu organisasi harus memenuhi persyaratan kelengkapan, kemutakhiran, kehandalan, terolah dengan baik, tersimpan dengan rapi, dan mudah ditelusuri dari tempat penyimpanannya apabila diperlukan. Teori ini perlu mendapat penekanan karena, seperti dimaklumi, data tidak mempunyai nilai intrinsik dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dari berbagai memerlukan pengolahan lebih lanjut agar sifatnya berubah menjadi informasi yang memiliki nilai sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat penting adanya informasi.

Informasi tidak hanya dibutuhkan untuk kepentingan keluar dari suatu lembaga melainkan sangat berpengaruh pula pada internal lembaga itu sendiri. Dengan adanya informasi, maka penyelenggaraan pemerintahan dapat dikontrol sehingga pimpinan lembaga dapat melihat kekurangan dan kelebihan pelayanan yang diberikan. Keadaan ini memungkinkan sebuah informasi harus tertata dengan baik sehingga harus memerlukan sebuah pedoman dalam penyusunannya dalam bentuk sistem yang terpadu.

Dalam menghadapi pertumbuhan dan pembangunan suatu organisasi yang sudah demikian kompleksnya dibutuhkan tersedianya suatu sistem informasi manajemen yang mampu untuk membantu penyediaan data dan informasi sebagai bahan penentuan kebijaksanaan dan strategi pembangunan maupun bagi tersedianya data dan informasi operasional.

Sebuah informasi akan tersalurkan dengan baik apabila memiliki perangkat yang mendukung untuk proses penyebarannya. Faktor utama penyaluran informasi yang cepat dan akurat yakni adanya dukungan teknologi yang baik. Keberadaan teknologi merupakan salah satu hal mendasar dalam proses penyampaian informasi sehingga apa yang hendak disampaikan dapat tersalurkan dengan lebih cepat. Teknologi dan informasi sekarang ini menjadi dasar utama pengembangan sebuah lembaga di samping ketersediaan sumber daya manusia yang memang harus handal. Lembaga negara yang menyediakan sistem teknologi informasi yang memadai memungkinkan lembaga tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih akurat dan mukhtahir. Sebaliknya, ketika ketersediaan teknologi yang terbatas dalam suatu lembaga akan membuat sistem pelayan pun akan melambat bahkan sangat sulit untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Perkembangan teknologi dan informasi tidak dapat melepaskan kita dari tuntutan penerapan teknologi tersebut dalam meningkatkan layanan pemerintah kepada warganya. Salah satu sarana peningkatan pelayanan tersebut adalah elektronik government (e-Government). Adapun konsep dari e- 4 Government adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (G2C-government to citizens), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B-government to business enterprises) dan hubungan antar pemerintah (G2G-inter-agency relationship). Dalam kehidupan di masa yang akan datang, sektor teknologi informasi merupakan sektor yang paling dominan. Siapa pun yang mahir dalam pemanfaatannya maka dia akan mengetahui lebih banyak dari yang lainnya. Bagi pemerintah pun seperti itu, penciptaan sistem kerja atau tata kerja dengan metode e-Government sudah menjadi hal yang sangat dibutuhkan.

Pengaktualisasian metode ini dapat diterapkan melalui pembuatan web site ataupun pembuatan program lain yang dapat menunjang kinerja para pegawai di lembaga pemerintahan. Inisiatif e-Government di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, e-Government wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan.

Administrasi adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dan pemerintah. Dari pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peranan IT sebagai salah satu

komponen dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Kepegawaian sangatlah penting dalam kelangsungan suatu lembaga pemerintah. Oleh karena itu, keberadaan IT dalam suatu lembaga pemerintahan tidak hanya semata-mata merupakan kebutuhan pimpinan saja melainkan para pegawai pun membutuhkan keberadaan IT untuk menunjang kinerja mereka. Kinerja para pegawai dalam suatu lembaga pemerintahan dapat diukur dari sejauh mana mereka memperoleh informasi dengan cepat hingga pada sejauh mana mereka mengolah informasi tersebut dengan akurat sehingga menjadi suatu informasi baru yang selanjutnya disampaikan kepada masyarakat ataupun pihak yang membutuhkan informasi tersebut.

Dengan kata lain peranan pegawai untuk menjalankan dalam suatu lembaga patutlah diperhitungkan sehingga hal-hal yang menunjang kerja mereka seperti komponen IT sudah sepantasnya diperhitungkan pula. Hal dengan kehadiran IT ini pula dapat mendorong pencatatan dalam bidang kepegawaian untuk penyusunan simpeg. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dimaksudkan untuk proses pengoptimalan dan pengefisienan manajemen pegawai dalam lingkungan pemerintah daerah melalui sistem pendataan kepegawaian yang terintegrasi, tertutup, tertib, teratur, transparan dan aman yang dapat pula memberikan masukan dalam proses perencanaan, pengembangan, mutasi/pengangkatan, kesejahteraan, pengendalian hingga kebijakan terkait mengenai pegawai di lingkungan pemerintah daerah.

Semakin efektifnya kerja para pegawai dapat menjadikan organisasi semakin tangguh mencapai tujuan dan berbagai sarannya. Dengan adanya manajemen suatu organisasi semakin mampu berperan dengan tingkat efektifitas yang tinggi. Dengan semakin jelasnya manfaat teknologi informasi maka dapat diperoleh bukti bahwa memang benar informasi telah memberikan kontribusi bagi

pencapaian keinginan maupun masalah yang dihadapi, maka tentu saja pengalaman baik ini akan memberikan sebuah saksi pembelajaran tak ternilai bagi para pemakai teknologi informasi khususnya para pegawai Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel, maka secara sadar mereka akan memberlakukan informasi sebagai sebuah aset yang tak ternilai.

Tentunya system informasi manajemen ini sangat penting untuk pelayanan Masyarakat. Pelayanan Masyarakat kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan Masyarakat memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan. Konsep pelayanan akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Penyelenggaraan pelayanan Masyarakat saat ini sesuai dengan paradigma pelayanan Masyarakat yang berkembang yakni New Masyarakat Service (NPS). Paradigma New Masyarakat Service (NPS) memandang Masyarakat sebagai citizen atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban Masyarakat yang sama.

Peranan sistem informasi manajemen belum dianggap mempunyai tanpa adanya inovasi dalam mengemban pelayanan Masyarakat Konsep inovasi sebagai basis keunggulan bersaing merupakan konsep yang lebih akrab dibahas dan dikembangkan disektor bisnis pada dekade terakhir ini. 'Kajian Inovasi dikembangkan seiring dengan upaya menjaga dan mengembangkan kemampuan bersaing (competitive advantage) sebuah organisasi.' (Muluk 2008 : 37) Kemampuan ini dianggap penting untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi. Keanekaragaman dalam pelayanan Masyarakat mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan Masyarakat dimana inovasi pelayanan Masyarakat merupakan hal yang dapat diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi, menurut Rogers adalah “an innovation is an idea, practice, or object that is perceived” (sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit lainnya). (Everret 2003 : 12) “Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip good governance, yang mengiringi organisasi Masyarakat yang berkinerja lebih tinggi”.

Selain itu, ada beberapa alasan yang menjadi latarbelakang mengapa diperlukan adanya inovasi disektornya antara lain : 1. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada Just in time, supply chain management, outsourcing, dan total quality atau business process re-engineering yang dipakai oleh berbagai perusahaan medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satusama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari mainstream dan menciptakan terobosan-terobosan baru. 2. Teknik-teknik manajemen tradisional diatas juga menggiring organisasi paada pola rigiditas dan infleksibilitas. 3. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level bottom line. Inovasi pelayanan Masyarakat yang berhasil, merupakan hasil kreasi dan implementasi dari sebuah proses, produk layanan dan metode pelayanan yang baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil

Melalui observasi yang dilakukan oleh penulis memperlihatkan bahwa keadaan yang seperti ini masih sangat jarang ditemukan di Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel. Bahkan keberadaan alat teknologi (computer) sangat minimatau terbatas. Keadaan ini menarik untuk dikaji lebih mendalam apakah dengan adanya fasilitas yang masih terbatas tersebut kinerja pegawai dapat dinilai akurat. Sistem Informasi Manajemen yang mengharuskan adanya pendataan pegawai dan pelayanan masyarakat dalam menyajikan informasi yang up to date dan transparan menjadi kendala bagi setiap pegawai

dalam proses pencatatan. Keberadaan IT sebagai komponen pendukung dalam proses penyajian informasi, yang minim menjadi salah satu kendala utama untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam dan komprehensif yang akan dituangkan ke dalam bentuk penelitian melalui penulisan proposal dengan merumuskan judul: **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Melalui Inovasi Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Apakah sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap Inovasi?
- b. Apakah sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public ?
- c. Apakah inovasi manajemen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public
- d. Apakah sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public melalui inovasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap Inovasi

- b. Untuk menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik
- c. Untuk menganalisis pengaruh inovasi terhadap kualitas pelayanan publik
- d. Untuk menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik melalui inovasi.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara universal terhadap pengembangan kepemimpinan. Adapaun manfaatnya adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan instansi untuk membuat alternatif formulasi strategi agar tujuan organisasi dapat terwujud.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem

Saat ini kita berada di dalam dunia yang tersusun atau terorganisir dengan kompleks, dikatakan kompleks karena dunia ini tersusun dari beberapa subsistem yang berbeda satu sama lainnya dan mereka berinteraksi pada tingkat tertentu. Jadi dunia ini merupakan suatu sistem, karena terdiri dari beberapa subsistem yang saling berhubungan. Adapun pengertian lainnya yang mendukung mengenai informasi seperti yang diuraikan para ahli sebagai berikut :

Menurut Azhar Susanto (2007 : 24) dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Akuntansi pengertian sistem adalah Kumpulan atau group dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Sedangkan menurut Tata Sutabri (2004 : 6) dalam buku sistem informasi akuntansi, pengertian sistem adalah Kumpulan sumber daya yang berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu.

Dari dua pengertian diatas dapat disimpulkan pengertian sistem adalah kumpulan sumber daya yang terdiri dari sub-sub sistem yang saling berhubungan dan bekerja sama.

b. Ciri-ciri Sistem

Dalam sebuah sistem mempunyai ciri-ciri sistem yang mendukung terbentuknya sebuah sistem, dan pada ciri-ciri sistem terbagi menjadi 6 bagian seperti yang di kemukakan dibawah ini. Menurut Azhar Susanto(2007) dalam buku Sistem Informasi ciri-ciri Sistem terdiri dari 6 bagian yaitu :. Tujuan Sistem, Batasan Sistem, Subsistem, Hubungan Sistem, Input-Proses-Output, Lingkungan Sistem. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan satu persatu dari ciri-ciri sistem tersebut

- 1) Tujuan Sistem. Tujuan sistem merupakan target atau saran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem.
- 2) Batasan Sistem. Batasan Sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya.
- 3) Subsistem. Subsistem merupakan komponen atau bagian dari suatu sistem, subsistem ini bisa pisik maupun abstrak.
- 4) Hubungan Sistem. Hubungan Sistem adalah hubungan yang terjadi antara subsistem dengan subsistem lainnya yang setingkat atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar.
- 5) Input-Proses-Output. Input merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam suatu sistem. Proses merupakan perubahan dari input menjaji output. Output merupakan hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem.
- 6) Lingkungan Sistem. Lingkungan sistem adalah factor-faktor diluar sistem yang mempengaruhi sistem.

c. Jenis-jenis Sistem

Berbicara mengenai sistem, sistem bisa bervariasi dari sistem yang paling besar yang diketahui umat manusia seperti sistem tata surya sampai sistem yang paling kecil yang disebut partikel Quark misalnya.

Menurut Krismiaji (2002), konsep sistem mengelompokkan sistem menjadi empat jenis sistem sebagai berikut :

- 1) Sistem Tertutup. Sistem yang secara total terisolasi dari lingkungannya. Tidak ada penghubung dengan pihak eksternal, sehingga sistem ini tidak memiliki pengaruh terhadap lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan yang berada dalam diluar batas sistem.
- 2) Sistem Relatif Tertutup. Sistem yang berinteraksi dengan lingkungan secara terkendali. Sistem semacam ini memiliki penghubung sistem dengan lingkungan.
- 3) Sistem Terbuka. Sistem berinteraksi dengan lingkungan secara tidak terkendali. Disamping memperoleh input dari lingkungan, dan memberikan output bagi lingkungan.
- 4) Sistem Umpan Balik. Sistem yang menggunakan sebagian output menjadi salah satu input untuk proses yang sama dimasa berikutnya.

d. Klasifikasi Sistem

Menurut Azhar Susanto klasifikasi system terdiri dari 9 poin yaitu :

- 1) Sistem Terbuka dan Tertutup. Sistem terbuka bila aktifitas didalam sistem tersebut dipengaruhi oleh lingkungannya. Sistem tertutup bila aktifitas didalam sistem tersebut tidak dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- 2) Sistem Buatan Manusia dan Tuhan. Pembuat sistem bisa Tuhan (sistem alamiah) bisa juga manusia.

- 3) Sistem Berjalan dan Konseptual. Sistem Berjalan adalah sistem yang saat ini sedang digunakan Sistem Konseptual adalah sistem yang menjadi harapan atau masih di atas kertas.
- 4) Sistem Sederhana dan Komplek Sistem Sederhana adalah sistem yang memiliki sedikit tingkatan dan subsistem. Sistem Komplek adalah sistem yang memiliki banyak tingkatan dan subsistem.
- 5) Kinerjanya Bisa yang Dapat dan Tidak Dapat dipastikan. Dapat dipastikan artinya dapat ditentukan pada saat sistem akan dan sedang dibuat. Tidak Dapat di pastikan artinya tidak dapat di tentukan dari awal tergantung kepada situasi yang di hadapi.
- 6) Sementara dan Selamanya. Sementara artinya sistem hanya digunakan untuk periode waktu tertentu. Selamanya artinya sistem digunakan selama-lamanya untuk waktu yang tidak ditentukan.
- 7) Ada secara fisik dan Abstrak / Non fisik. Ada secara Pisik artinya disini dapat diraba. Abstrak artinya disini tidak dapat diraba.
- 8) Sistem, Subsistem dan Supersistem. Subsistem adalah sistem yang lebih kecil dalam sebuah sistem. Supersistem adalah sistem yang lebih besar.
- 9) Bisa Beradaptasi dan Tidak Bisa Beradaptasi. Bisa Beradaptasi artinya bisa menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Tidak Bisa Beradaptasi artinya tidak bisa menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan.

e. Pengertian Informasi

Sepanjang sejarah umat manusia, informasi menjadi bagian yang sangat penting baik bagi individu maupun bagi industri. Informasi sangat berharga karena informasi dapat menunjukkan sumber daya lainnya seperti segala sesuatu

yang dapat kita lihat dan raba. Informasi juga merupakan hasil dari pengolahan data. Adapun pengertian lainnya yang mendukung mengenai informasi seperti yang diuraikan para ahli sebagai berikut :Menurut Tata Sutabri (2004) pengertian Informasi adalah informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat.Sedangkan menurut Azhar Susanto (2007) pengertian Informasi adalah Informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.Jadi informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

f. Ciri-ciri Informasi yang berkualitas

Menurut Mc Leod yang dikutip dari buku Azhar Susanto (2007) suatu informasi yang berkualitas memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Akurat, artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
- 2) Tepat Waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
- 3) Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
- 4) Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

g. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen secara umum menurut beberapa ahli yaitu:Menurut McLeod, 2001, Sistem informasi manajemen (SIM) di definisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Para pemakai biasanya membentuk suatu entitas organisasi formal/perusahaan/institusi atau subunit di

bawahnya. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus, dan output dari simulasi matematika. Output informasi digunakan oleh manajer maupun non manajer dalam perusahaan saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah.

Dalam bukunya tentang Sistem Informasi Manajemen, *Tata Sutabri* menyebutkan bahwa: "sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan".

Moekijat (2005) bahwa sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dirancang dan dikembangkan dalam suatu organisasi, dengan maksud memberikan data/informasi kepada manajemen/pimpinan setiap waktu diperlukan, baik data/informasi yang berifat intern maupun yang bersifat ekstern, untuk dasar pengambilan keputusan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Soetedjo Moeljodihardjo, 2004, Sistem Informasi Manajemen yaitu suatu metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu (*timely*) bagi manajemen tentang lingkungan eksternal dan operasi internal sebuah organisasi, dengan tujuan untuk menunjang pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian.

Komarudin, 2006, Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Robert W. Holmes, 2010, SIM adalah sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna ,merencanakan, mengawasi, dan menilai aktivitas organisasi yang dirancang dalam kerangka kerja yang menitik beratkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan penampilan, dan pengawasan pada semua tahap.

Joseph F. Kelly, 2011, SIM merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien dan bagi perencanaan bisnis.

James A.F.Stoner, 2007, SIM yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan perpaduan antara Sumber Daya Manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan sebuah perusahaan.

The Liang Gie dalam bukunya, Pokok-Pokok PPBS dan MIS, menyarankan perumusan MIS (Management Information System) yang lebih luas cakupannya sebagai: keseluruhan jalinan hubungan antara satuan-satuan dan jaringan lalu lintas, macam-macam keterangan dalam sesuatu organisasi serta segenap proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pengambilan kembali dan penyebaran keterangan itu dengan pelbagai peralatan sehingga memungkinkan para anggota melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya

maupun pimpinan membuat keputusan atau menjalankan tugas kepemimpinannya yang lain secara tepat.

Pandangan yang senada dilontarkan oleh Robert W. Holmes yang mengungkapkan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan, mengawasi, dan menilai aktivitas organisasi. Menurut Gordon B. Davis (1992), sebuah sistem informasi manajemen mengandung indikator sebagai berikut:

- 1) Perangkat keras computer (Hardware)
- 2) Perangkat lunak, meliputi perangkat lunak sistem umum, perangkat lunak terapan umum, program aplikasi. (Software)
- 3) Database, yaitu data yang tersimpan dalam media penyimpanan komputer.
- 4) Prosedur. (System)
- 5) Petugas pengoperasian. (Brainware)

Dari unsur tersebut, Gordon B. Davis menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem manusia/mesin yang terpadukan untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Berdasarkan beberapa pengertian di atas tentang sistem, informasi dan manajemen serta sistem informasi manajemen; maka dapat dirangkumkan pengertian bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah suatu rangkaian informasi yang terpadu yang dapat bermanfaat bagi para pengguna (manajer) untuk melakukan suatu kegiatan tertentu dan pada akhirnya dapat digunakan untuk proses pengambilan keputusan. Sistem informasi juga memiliki beberapa kemampuan teknis. Kemampuan teknis yang dimaksudkan berasal dari sistem komputer yakni:

- 1) Pemrosesan transaksi batch dan tunggal
- 2) Pemrosesan online
- 3) Real time
- 4) Komunikasi data dan switching pesan
- 5) Pemasukan data jarak jauh dan pemutakhiran file
- 6) Pencarian record dan analisis
- 7) Pencarian file
- 8) Algoritme dan model keputusan Otomatisasi perkantoran

2.1.2 Inovasi

a. Definisi dan Pengertian Inovasi

Inovasi adalah salah satu pilihan korporasi dalam menghadapi persaingan pasar dan pengelolaan yang berkelanjutan. Freeman (2004) menganggap inovasi sebagai upaya dari perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi untuk mengembangkan, memproduksi dan memasarkan produk yang baru untuk industri. Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010) inovasi perusahaan dapat menghasilkan R&D (Research and Development), produksi serta pendekatan pemasaran dan akhirnya mengarah kepada komersialisasi inovasi tersebut.

Dengan kata lain inovasi adalah proses mewujudkan ide baru, yang berbeda dengan yang dulu, dengan cara produksi atau dengan membuatnya menjadi nyata, dimana inovasi termasuk generasi evaluasi, konsep baru dan implementasi. Dimana penggunaan metode baru dan berbeda serta teknologi untuk meningkatkan kualitas biaya atau lebih rendah, untuk memenuhi atau

melampaui target perusahaan. Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd (2010) inovasi tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata kehidupan masyarakat. Jadi, secara umum, inovasi berarti suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima, dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi terwujudnya perbaikan mutu setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan.

b. Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi cepat lambat penerimaan informasi Everett M. Rogers (2003), sebagai berikut:

- 1) Keunggulan relatif (*relative advantage*) – Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.
- 2) Kompatibilitas (*compatibility*) - Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

- 3) Kerumitan (complexity) - Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
- 4) Kemampuan diujicobakan (triability) – Kemampuan untuk di uji cobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.
- 5) Kemampuan untuk diamati (observability) - Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah di amati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama di terima oleh masyarakat.

c. Faktor Penunjang Serta Manfaat Inovasi

Everett M. Rogers (2003) Inovasi tidak hanya berurusan dengan pengetahuan baru dan cara-cara baru, tetapi juga dengan nilai-nilai, karena harus bisa membawa hasil yang lebih baik, jadi selain melibatkan iptek baru, inovasi juga melibatkan cara pandang dan perubahan sosial. Inovasi dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kualitas hidup manusia melalui penemuan-penemuan baru yang membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia.
- 2) Memungkinkan suatu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan keuntungan yang dapat di perolehnya.
- 3) Adanya peningkatan dalam kemampuan mendistribusikan kreativitas kedalam wadah penciptaan sesuatu hal yang baru.
- 4) Adanya keanekaragaman produk dan jenisnya didalam pasar.

Inovasi dapat ditunjang oleh beberapa factor pendukung seperti Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu. Adanya kebebasan untuk berekspresi, Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif Tersedianya sarana dan prasarana. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

2.1.3 Pelayanan Masyarakat

a. Pengertian Pelayanan Masyarakat

Pelayanan masyarakat/umumnya merupakan salah satu fungsi utama dari swasta/pemerintah, berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah service dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1997:13), yaitu berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu", kemudian Sutopo dan Sugiyanti (1998:67) mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian 13 sebagai "membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang di perlukan seseorang" Purnama (2006 : 43) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut : Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang.

Melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak di ajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Pengertian pelayanan secara terinci yang di kemukakan oleh Mukarom (2015:38) yaitu: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan Sebagai suatu produk, pelayanan (service) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Mukarom (2015:44) pelayanan mempunyai lima sifat dasar yaitu, Tidak berwujud (intangible), Tidak dapat dipisah-pisahkan (inseparability), Berubah-ubah / beragam (variability), Tidak tahan lama (perishability), Tidak ada kepemilikan (unownership).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti (1999:21) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah melayani suatu jasa yang di butuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah (2009:30), yang menyatakan bahwa pelayanan umum (public service) adalah pelayanan yang di berikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Kualitas pelayanan menurut Wyckof (2004:24) adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk". Lebih jelas

lagi ditegaskan oleh Boediono (2006:20), bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kemudian Sedarmayanti (1999:101), menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- 1) Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 2) Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 3) Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- 4) Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan

pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas, kualitas pelayanan umum menunjuk pada pengertian tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Sehingga pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, yaitu pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, aman terbuka, efisiensi, ekonomis, adil, dan tepat waktu, dengan demikian pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

Beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan juga bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi). Pelayanan masyarakat menurut Pamudji (2007:55) adalah berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.. Adapun yang dimaksud pelayanan yaitu proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik (Moenir, 2007:90).

Adapun pengertian pelayanan masyarakat menurut Purnama (2006: 98) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan. Sementara itu Sinambela (2011 :75) memberikan pengertian Pelayanan sebagai berikut: Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. 16

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat.

Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan .

b. Kriteria Pelayanan Masyarakat

Secara umum pelayanan Masyarakat dapat dipahami sebagai jenis pelayanan yang disediakan untuk masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta. Tujuan pelayanan masyarakat umum adalah menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan atas pelayanan yang diterima. Dwiyanto (2006:47-76) mengemukakan 4 (empat) kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan masyarakat yang Pertama, akuntabilitas yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholders. Kedua, responsivitas, yaitu

menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ketiga, orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat. Keempat, efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan itu sendiri dapat diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat sendiri atau sektor privat (swasta).

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah disebut sektormasyarakat . Sedangkan yang diselenggarakan oleh masyarakat atau individu disebut sektor swasta. Hal yang membedakan antara sektor sosial masyarakat dan sektor swasta menurut Parson, (2005:10) antara lain:

- 1) Sektor lebih kompleks dan mengemban tugas-tugas yang lebih mendua (ambigu);
- 2) sektor masyarakat menghadapi lebih banyak problem dalam mengimplementasikan keputusan-keputusannya;
- 3) sektor masyarakat umumnya lebih banyak memperhatikan usaha mempertahankan peluang dan kapasitas;
- 4) sektor pemanfaatan lebih banyak orang yang memiliki motivasi yang sangat beragam;
- 5) sektor lebih memperhatikan kompensasi atas kegagalan pasar;
- 6) sektor yang lebih ketat dalam menjaga standar komitmen dalam legalitas;
- 7) sektor masyarakat mempunyai peluang yang lebih besar untuk merespon isu-isu keadilan, kebenaran dan kejujuran;
- 8) sektor harus beroperasi demi kepentingan masyarakat umumnya serta

- 9) sektor harus memperhatikan level dukungan masyarakat minimal diatas level yang dibutuhkan dalam industri swasta

c. Ciri – ciri Pelayanan

Pelayanan masyarakat memiliki ciri-ciri pokok antara lain:

- 1) pelayanan untuk pure masyarakat goods (barang dan jasa utama/murni) seperti pertahanan-keamanan, perlindungan lingkungan hidup. Pelayanan jenis ini diselenggarakan oleh pemerintah dan tidak dapat di alihkan kepada organisasi swasta dengan mekanisme pasar;
- 2) penyediaan pelayanan masyarakat untuk barang ataupun jasa yang mengandung eksternalitas positif dan menguntungkan masyarakat secara keseluruhan dan bukan anggota masyarakat secara individual juga lebih tepat diselenggarakan oleh pemerintah. Misalnya imunisasi anak untuk penyakit menular, akan memberi manfaat secara keseluruhan terhadap anak-anak yang lain karena penyebaran penyakit tersebut dapat dihambat;
- 3) kegiatan pelayanan masyarakat yang bersifat monopoli seperti penyediaan air dan pelayanan infrastruktur lain akan lebih efisien diselenggarakan oleh organisasi tunggal (single firm).

Oleh karena itu, organisasi swasta seringkali kurang tepat sebagai penyelenggara kegiatan ini. Selain ciri-ciri pokok di atas, menurut Pratikno, (2004:187- 189), pelayanan masyarakat juga memiliki ciri-ciri sebagai berikut: Pertama, di dalam aktivitas pelayanan umum oleh organisasi pemerintah tidak terdapat hubungan yang seimbang antara biaya (cost) dan penerimaan (revenue). Akibatnya, seringkali terdapat kecenderungan bahwa organisasi pemerintah menaikkan biaya pelayanan; kedua, ada beberapa alternatif pengelolaan institusional, yakni dengan cara pemberian wewenang penyelenggaraan pelayanan kepada pihak swasta.

Pemberian wewenang kepada swasta ini dapat menjelaskan kepada kita bahwa baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dapat berperan sebagai pembeli maupun penjual/produsen dalam penyelenggaraan pelayanan atau berperan sebagai keduanya. Ukuran sektornya menurut Parson (2005:15) lebih banyak didasarkan pada kriteria kesejahteraan sosial ketimbang kriteria keuntungan finansial, dimana ciri-cirinya sebagai berikut:

- 1) tidak mengejar keuntungan;
- 2) cenderung menjadi organisasi pelayanan; masyarakat.
- 3) ada batasan yang lebih besar dalam tujuan dan strategi yang mereka susun;
- 4) sektor ini lebih tergantung kepada klien untuk mendapatkan sumber daya finansialnya;
- 5) sektor ini lebih didominasi oleh kelompok profesional;
- 6) akuntabilitasnya berbeda dengan akuntabilitas organisasi privat;
- 7) manajemen puncak tidak mempunyai tanggung jawab yang sama atau imbalan finansial yang sama;
- 8) organisasi sektor bertanggung jawab kepada elektorat dan proses serta
- 9) tradisi kontrol manajemennya kurang. Permasalahan utama pelayanan pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan masyarakat masih memiliki berbagai kelemahan antara lain (Parson (2005: 89)

- 1) Kurang responsif : Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- 2) Kurang informatif : Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- 3) Kurang *accessible* : Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan perkotaan masyarakat, Distrik Yaniruma sehingga sulit bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- 4) Kurang koordinasi : Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- 5) Birokratis : Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.
- 6) Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat : Pada umumnya aparat pemerintah Distrik Yaniruma pelayanan kurang efisien

dan kurang memiliki kemauan untuk melayani keluhan masyarakat/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

- 7) Inefisien : berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.
- 8) Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.
- 9) Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelitbelit dalam birokratis, dan tidak terkoordinasi.

Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan masyarakat menjadi tidak efisien. Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan yang kurang berkualitas akan semakin lemah menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan masyarakat Distrik Yaniruma yang memuaskan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Dari sisi mikro, menurut Dwiyanto, (2006:107) hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Penetapan Standar Pelayanan. Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan masyarakat. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.
- 2) Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP). Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya Standard Operating Procedures (SOP). Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Disamping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:
 - a) Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan uninterrupted. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir,

maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu proses pelayanan dapat berjalan terus menerus;

- b) Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- c) Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan;
- d) Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan;
- e) Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan masyarakat Distrik Yaniru Kabupaten Digoel.
- f) Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas;

3) Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan. Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survei kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat;

- 4) Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan masyarakat yang dapat dilakukan secara private untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: contracting out, dalam hal ini pelayanan masyarakat dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; franchising, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan. tertentu yang diikuti dengan price regularity untuk mengatur harga maksimum. Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi.

1) Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, danmedia komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliandri Priyo Nugroho (2012) tentang pengembangan system informasi manajemen proyek berbasis web. Dari hasil perancangan sistem informasi manajemen proyek berbasis website, dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Dalam sistem informasi ini telah dibangun sebuah data base server proyek menggunakan MySQL yang telah mendukung RDBMS, yang semua data yang di olah menjadi laporan proyek berasal dari 1 (satu) sumber dan disimpan di dalam server tersebut sehingga memudahkan dalam penyimpanan dana pencarian serta menjadikannya sebagai cadangan/backup dari dokumen hardcopy. 2) Sistem informasi yang berbasis website ini dapat di akses online melalui internet sehingga informasi yang diberikan antara pihak-pihak yang terlibat dalam proyek dapat tersampaikan dengan cepat. 3) Sistem laporan dan penagihan online yang terdapat dalam sistem informasi berbasis membuat proses pelaporan kemajuan pekerjaan dan penagihan yang sudah terintegrasi dalam website akan dapat lebih cepat dan memudahkanpenyedia jasa dalam memberikan laporan kepada pemilik proyek. 4) Selama proses pengembangan sistem informasi ini, tanggapan dan masukan dari calon pengguna sangatlah membantu dalam hal

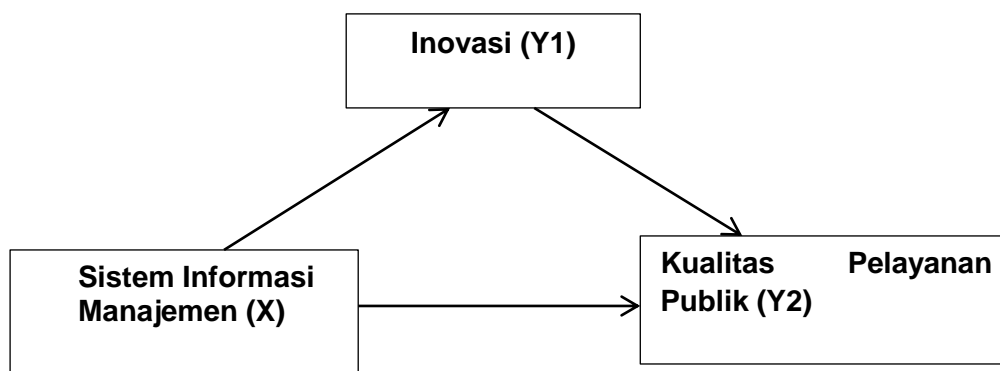
menyediakan jenis informasi, cara penyajian informasi dan cara penggunaan sistem informasi ini agar system ini berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan calon pengguna. 5) Mengingat proses laporan kemajuan pekerjaan dan penagihan pembayaran dari pengajuan hingga persetujuan untuk penandatanganan yang dilakukan secara online melalui internet, kesiapan infrastruktur harus disiapkan dengan baik dari segi sumber daya manusia dan peralatannya di pihak pemilik proyek maupun penyedia jasa.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Laurensius J Pasanda (2016) tentang penerapan sistem informasi manajemen di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Palopo. peranan IT sebagai salah satu komponen dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Kepegawaian sangatlah penting dalam kelangsungan suatu lembaga pemerintah. Oleh karena itu, keberadaan IT dalam suatu lembaga pemerintahan tidak hanya semata-mata merupakan kebutuhan pimpinan saja melainkan para pegawai pun membutuhkan keberadaan IT untuk menunjang kinerja mereka. Kinerja para pegawai dalam suatu lembaga pemerintahan dapat diukur dari sejauh mana mereka memperoleh informasi dengan cepat hingga pada sejauh mana mereka mengolah informasi tersebut dengan akurat sehingga menjadi suatu informasi baru yang selanjutnya disampaikan kepada masyarakat ataupun pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Dengan kata lain peranan pegawai untuk menjalankan dalam suatu lembaga patutlah diperhitungkan sehingga hal-hal yang menunjang kerja mereka seperti komponen IT sudah sepantasnya diperhitungkan pula. Hal dengan kehadiran IT ini pula dapat mendorong pencatatan dalam bidang kepegawaian untuk penyusunan simpeg. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dimaksudkan untuk proses pengoptimalan dan

pengefisiensian manajemen pegawai dalam lingkungan pemerintah daerah melalui sistem pendataan kepegawaian yang terintegrasi, tertutup, tertib, teratur, transparan dan aman yang dapat pula memberikan masukan dalam proses perencanaan, pengembangan, mutasi/pengangkatan, kesejahteraan, pengendalian hingga kebijakan terkait mengenai pegawai di lingkungan pemerintah daerah.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka pikir dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir diatas maka dugaan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Program SIM (Hardware) terhadap Inovasi
- b. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Program SIM (Software) terhadap inovasi
- c. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Program SIM (Database) terhadap inovasi

- d. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Program SIM (Procedure) terhadap inovasi
- e. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Program SIM (Brainware) terhadap inovasi
- f. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan Inovasi terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Distrik Yaniruma , Kabupaten Boven Digoel
- g. Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama antara Program Sistem Informasi Manajemen (Hardware, Software, Database, Procedure, & Brainware) terhadap pelayanan Distrik Yaniruma, Kabupaten Boven Digoel melalui Inovasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Sugiyono (2010). Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan yakni analisis jalur (*PATH*).

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kampung Yaniruma, Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel yang berlokasi di Jalan. Trans Papua KM. 2. Penelitian yang dilakukan diperkirakan sekitar 3 (tiga) bulan meliputi penelitian pendahuluan, penyusunan proposal penelitian, seminar usulan penelitian sampai dengan seminar hasil penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh seluruh masyarakat yang ada di 5 desa Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel dengan jumlah penduduk 4.398 dan KK .2.418.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiono (2012:118). Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan *quota sampling*, jika riset yang dilakukan bertujuan untuk mengkaji suatu fenomena dari beberapa sisi. Responden yang akan dipilih adalah orang-

orang yang diperkirakan dapat menjawab semua sisi itu. Misalnya akan diteliti perihal aktivitas pelayanan publik. Teknik sample quota sampling ini adalah bentuk dari sample distratifikasikan secara proposional, namun tidak dipilih secara acak melainkan secara kebetulan saja.

Maka pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 396 penduduk dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dengan pertimbangan jumlah Penduduk 4.398 dikurangi dengan Jumlah KK 2.418 dibagi dengan 5 desa pada distrik Yaniruma. Penentuan responden dipilih dengan menggunakan teknik nonprobability sampling yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan menggunakan rumus slovin.

Menurut Sugiyono (2012), peneliti menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang bisa ditolerir, $e = 0,1$.

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jadi, rentang sampel yang dapat diambil dari rumus Slovin adalah 10-20% dari populasi penelitian.

Jumlah populasi adalah 2.418 orang, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan 10% dan hasil perhitungan dibulatkan mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{2.418}{1 + 2.418(0,1)^2} \\ &= \frac{2.418}{1 + 2.418(0,01)} \\ &= \frac{2.418}{25,18} \end{aligned}$$

= 92,1 Dibulatkan menjadi 92 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi, dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi. Untuk memperoleh data tersebut, teknik pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, wawancara, kuesioner, dan observasi.

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan yang terdapat di perpustakaan, seperti mempelajari dokumen-dokumen, catatan maupun buku-buku referensi penelitian sebagai bahan rujukan atau referensi dalam pembuatan tesis ini.

b. Wawancara

Data yang diperoleh dengan cara melakukan komunikasi dan tanya jawab secara langsung kepada pihak institusi atau pegawai tentang masalah yang diteliti.

c. Kuesioner

Penyebaran data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pernyataan yang disebarakan kepada sejumlah responden.

d. Observasi

Mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang berkaitan dengan penelitian.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa sejarah institusi, ruang lingkup institusi, struktur organisasi, buku, literature, artikel, serta situs di internet.

3.5 Skala Pengukuran

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner. Tujuannya agar jawaban yang terkumpul dapat diolah secara kuantitatif. Kuisisioner ini berdasarkan variabel yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya. Kuisisioner yang dibuat disusun dengan kalimat kalimat yang

sederhana sehingga diharapkan mudah dimengerti oleh para responden, dan juga dapat menjawab dengan cepat dan baik.

Skala yang digunakan dalam kuisioner ini adalah skala Likert. Dengan pertimbangan alat analisis ini, yang bisa lebih baik untuk melakukan pengolahan data, yang datanya berbentuk perhitungan koefisien korelasi atau total skor. Tingkat ukuran skala yang digunakan adalah ukuran skala ordinal. Dalam Skala Likert pertanyaan dijadikan empat bobot, yaitu:

- a) Jawaban Sangat Setuju, diberi bobot = 5
- b) Jawaban Setuju, diberi bobot = 4
- c) Jawaban Ragu-Ragu, diberi bobot = 3
- d) Jawaban Tidak Setuju, diberi bobot = 2
- e) Jawaban Sangat Tidak Setuju, diberi bobot = 1

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, peneliti mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan menginterpretasikan data agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis deskriptif.

Analisis deskriptif yaitu digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Uji kualitas data (validitas dan realibilitas).

Untuk menguji kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan uji realibilitas menggunakan bantuan *software Smart Partial Least Square (PLS)*

3.2.8. Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu item dalam kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh menggunakan uji validitas konvergen.

Menurut Yamin (2011:222), uji validitas konvergen dalam PLS dinilai berdasarkan loading faktor indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut *rule of thumb* yang digunakan untuk loading factor $> 0,70$ dianggap baik. Semakin tinggi nilai *factor loading* semakin penting peranan loading dalam menginterpretasikan matriks factor dalam evaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan individual item realibility, dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardize loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya.

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur konsistensi suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan realible atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $\geq 0,60$. Kamaruddin (2015). Uji Reliabilitas juga dapat diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$ (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016).

3. Uji Hipotesis (*Resampling Bootstraping*)

Berdasarkan tujuan-tujuan penelitian, maka rancangan uji hipotesis yang dapat dibuat merupakan rancangan uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan berdasarkan tujuan penelitian. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan sebesar (α) = 5% = 0,05. Adapun *P Value* juga digunakan untuk menentukan signifikan atau tidaknya nilai koefisien suatu hipotesis dengan ketentuan *P Value* harus < daripada 0,005 agar dapat dinyatakan berpengaruh signifikan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien derterminasi menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai *R-Squares* 0.75, 0.50, dan 0.25 menunjukkan bahwa model kuat. Setiap tambahan satu variabel independen, maka nilai *R-Squares* pasti akan meningkat (Latan dan Temalagi, 2013:80).

3.7 Definisi Operasional Variabel

Di dalam melaksanakan penelitian, istilah variabel merupakan istilah yang tidak dapat ditinggalkan. Variabel adalah gejala–gejala yang menunjukkan variasi, baik dalam jenisnya, maupun dalam tingkatannya. Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati variabel itu sebagai atribut sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok itu. Menurut Ghazali (2011:5), dalam hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain, variable – variable penelitian dapat dibedakan menjadi:

a. Variabel Bebas (*Independen*), (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2013:59).

Variabel independen sering disebut sebagai variabel yang mempengaruhi, variabel predictor, variabel bebas atau variabel tidak terikat. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah sistem informasi manajemen dengan indikator sebagai berikut: Perangkat keras computer (Hardware), Perangkat lunak, meliputi perangkat lunak sistem umum, perangkat lunak terapan umum, program aplikasi. (Software), Database yaitu data yang tersimpan dalam media penyimpanan komputer, Prosedur (System) , Petugas pengoperasian. (Brainware) yang dimiliki oleh Kantor Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel

b. Variabel Intervening (Y)

Variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penjela atau antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen.

Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Inovasi. Inovasi adalah salah satu pilihan Distrik Yaniruma Kabupaten Boven Digoel dalam menghadapi persaingan, pelayanan dan pengelolaan yang berkelanjutan dalam suatu bidang pemerintahan.

c. Variabel Terikat (Dependen), (Z)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Pelayanan masyarakat. Pelayanan distrik Yaniruma kampung Yaniruma adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas