

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan. Masyarakat Indonesia semakin kritis dan menginginkan efektifitas pelayanan yang efektif dan efisien dari pemerintah. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal. Tidak hanya di pusat pemerintahan, di semua tingkat pemerintahan dari pusat sampai kelurahan mendapatkan tuntutan yang sama dari publik yaitu pelayanan yang efektif dan efisien. Ada banyak faktor yang bisa menghubungkan efektifitas pelayanan publik pada suatu organisasi.

Tujuan nasional sebagaimana ditegaskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan negara yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa. Pembangunan nasional dilaksanakan dalam segala aspek kehidupan oleh penyelenggara negara yaitu lembaga tertinggi dan lembaga tinggi negara bersama-sama segenap rakyat Indonesia di seluruh wilayah negara republik Indonesia.

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk memperbaiki keterbelakangan dan ketertinggalan dalam semua bidang kehidupan menuju suatu keadaan yang lebih baik dari

pada keadaan sebelumnya. Tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Pencapaian tujuan nasional di atas dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur.

Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur pegawai negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 Ayat 1 ditegaskan bahwa :

Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur pegawai negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Widjaja (2008:26) menyebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil bukan hanya unsur pegawai pemerintah, melainkan juga abdi negara dan abdi masyarakat yang pada dasarnya adalah pelayan masyarakat.

Dengan demikian *output* dari pelaksanaan tugas adalah berupa jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut kita dapat melihat bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Aparat sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena aparat kelurahan bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dalam penjelasan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian dinyatakan bahwa kelancaran menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional, terutama tergantung dari kesempurnaan pegawai negara, dan kesempurnaan pegawai negara tergantung dari kesempurnaan pegawai negeri.

Dari penjelasan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kesempurnaan birokrasi tergantung dari kesempurnaan pegawai negara sehingga kualitas birokrasi kita tercermin dari kualitas pegawai negara.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini

belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita, sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah dari pada pamong, oleh karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan pegawai pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif dan efisien akan memperlancar jalannya proses pembangunan. Dengan alasan itulah penulis mengambil Efektivitas Pelayanan kecamatan sebagai variabel yang diteliti.

Ada berbagai macam faktor yang dapat menghubungkan efektivitas pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Weber dan Moenir (2009:54) bahwa efektivitas pelayanan dari birokrasi pemerintah dapat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat yang dilayani dan juga tingkat kedisiplinan pegawai dengan mentaati peraturan dan prosedur yang ada sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Selain itu, Steers (1985:147) juga mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep

yang saling berhubungan yaitu optimasi tujuan, perspektif sistematika dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

Lain halnya dengan Sondang P. Siagian (1997:151) yang menerangkan bahwa efektivitas dapat diukur dari tingkat disiplin pegawai, apakah pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu atau tidak kemudian, Manullang menambahkan bahwa efektivitas dapat juga diukur melalui koordinasi yang baik dan tingkat prestasi pegawainya, bilamana cara pegawai menginterpretasikan tugas - tugas yang dibebankan kepadanya.

Hasibuan (1997) mengatakan bahwa efektivitas juga dapat diukur dari motivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Lain halnya dengan Thoha yang menjelaskan bahwa efektivitas suatu organisasi juga berhubungan oleh perilaku-perilaku pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Sedangkan Kotler (1995) berpendapat bahwa efektivitas suatu organisasi dapat berhubungan dengan iklim kerja, manajemen, pemasaran, lingkungan dan kinerja organisasi tersebut.

Dari berbagai teori yang dikemukakan oleh tokoh-tokoh di atas, kita dapat mengetahui bahwa tercapainya efektivitas pelayanan publik yang diberikan Kantor Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur dapat dihubungkan oleh beberapa faktor, seperti perbedaan dalam menginterpretasikan tugas-tugas yang harus dilaksanakan, disiplin, motivasi, kerja, manajemen dan perilaku aparat dalam bekerja serta iklim kerja yang ada dalam organisasi tempat aparat bekerja.

Dalam penelitian ini, penulis membahas Informasi Manajemen yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur pada saat melayani

masyarakat. Bagaimana sistem informasi manajemen mereka terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan sehingga dapat memuaskan masyarakat yang dilayani. Bagaimana suasana iklim organisasi yang dapat menunjang efektivitas pelayanan terhadap masyarakat.

Terbentuknya Sistem Informasi Manajemen yang dikondisikan melalui pembangunan iklim kerja yang kondusif merupakan dasar awal dalam pengembangan dan pelaksanaannya. Selanjutnya merupakan bagian yang tak terpisahkan dan pada upaya membangun sistem informasi manajemen pegawai untuk memacu kinerja kelembagaan agar dapat dilaksanakan unit staf maupun unit yang dipimpin kepala kantor yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris Daerah Kabupaten, Kantor Kecamatan Purbolinggo mempunyai tugas pokok dan fungsi diantaranya :

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, maka Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah mempunyai fungsi :

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkooordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Dalam rangka melaksanakan kebijakan dan program Kepala Daerah Kabupaten Lampung Timur dan dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Government*), maka aparat pemerintah yang

duduk di kantor kecamatan lampung timur juga dituntut secara profesional dibidangnya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik semaksimal mungkin. Di sisi lain dalam rangka peningkatan efektivitas pelayanan publik maka pimpinan juga melakukan motivasi secara ekstrinsik baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu mendorong pegawai untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga pada akhirnya mampu mencapai kinerja yang baik sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi.

Tabel 1. Tentang Tugas dan Realisasi Kinerja

NO.	Tugas	Jadwal/ Hari	Realisasi/ Hari
1	Mengurus Perizinan	1	2
2	Mendukung Kegiatan Pemerintah	1	1
3	Melaksanakan Tugas	1	3
4	Tugas dari Bupati	1	2

Sumber: SOP Kecamatan Lampung Timur, 2019

Mendasarkan diri pada uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Sistem Informasi Manajemen Dengan Efektivitas Pelayanan kepada Masyarakat Kecamatan Purbolinggo Kabupaten Lampung Timur”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Sebagai pegawai negeri sipil Jasa pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan efektif apabila aparat berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas pemerintah dalam

pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri. Dari kurang maksimalnya pelayanan di kantor Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur kita dapat melihat bahwa kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Karena sebagai pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena aparat kelurahan bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat dan lingkungannya.

2. Perumusan Masalah

Bagaimana Hubungan penerapan sistem informasi manajemen dengan Efektivitas pelayanan kepada masyarakat kecamatan Purbolinggo Kabupaten Lampung Timur?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui hubungan sistem informasi manajemen dengan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diharapkan dari Riset ini adalah :

1. Manfaat Praktisi

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan di kantor Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur.

2. Manfaat Akademisi

- a. Bagi Penulis, sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang didapat pada bangku kuliah serta untuk mengetahui antara teoridan praktek di lapangan.
- b. Bagi perusahaan, sebagai sumbangan pemikiran terhadap masalah sistem informasi manajemen
- c. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Metro.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini untuk memudahkan pemahaman, dibuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan garis besar skripsi yang terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaa penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN TEORITIK

Dalam bab ini dijelaskan tentang landasan teori yang diambil dari beberapa literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Terdiri dari pengertian sistem informasi manajemen, pengertian pelayanan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat jenis penelitian, objek dan lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan alat analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat profil perusahaan sebagai gambaran umum objek penelitian, data-data yang didapat sebagai pembuktian teori-teori yang telah dikemukakan mengenai efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur, data-data yang diperoleh dan penganalisaan data sebagai pembuktian teori-teori yang telah dikemukakan. Terdiri dari penjabaran data-data yang dikumpulkan dan menganalisa data baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif terutama data tentang sistem informasi manajemen.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP