

# IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BAGIAN TATA PEMERINTAHAN KABUPATEN PESAWARAN

Neysa Amallia<sup>1\*</sup> dan Karlena<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

\*Correspondent author: [neysaamallia@gmail.com](mailto:neysaamallia@gmail.com)

## ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana mengimplementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Sumber Daya Manusia yang terdapat pada Bagian Tata Pemerintahan kurang memiliki kemampuan di bidang Teknologi informasi dan komunikasi, untuk mengetahui jaringan yang sering mengalami gangguan terutama ketika cuaca buruk sehingga menghambat kerja pegawai Tata Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur yang diterapkan untuk mengimplementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran. Hipotesis dalam penelitian ini adalah : Jika Implementasi Sistem Informasi Administrasi berjalan baik, maka dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode antara lain : Penelitian lapangan seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif Kesimpulan hasil penelitian adalah bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih ada pegawai

yang kurang memiliki kemampuan di bidang teknologi dan komunikasi, bahwa jaringan yang digunakan sering mengalami gangguan terutama ketika cuaca buruk sehingga menghambat kerja pegawai dalam memberikan informasi mengenai penyelenggaraan otonomi daerah dan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran belum diterapkan dengan baik.

Saran hendaknya pegawai khususnya tenaga kontrak dapat meningkatkan kemampuannya di bidang teknologi informasi dan komunikasi, sehingga Sistem Informasi Administrasi dapat berjalan dengan baik, hendaknya setiap triwulan sekali diadakan perbaikan dan perawatan jaringan dan agar Standar Operasional Prosedur yang sudah diterapkan dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci: Implementasi Sistem Informasi Administrasi, Kualitas Pelayanan I.

## ABSTRACT

*This research is based on the author's curiosity about how to implement the Administration Information System in Improving the Quality of Service in the Pesawaran District Governance Section. The aim of the research was to find out the Human Resources contained in the Governance Section*

*lacking the ability in the field of information and communication technology, to find out networks that often experience disturbances, especially when the weather is bad so that it obstructs the work of employees. The procedure applied to implement the Administration Information System in Improving the Quality of Service in Pesawaran District Governance Section. This study researchers used field research methods such as observation, interviews and documentation and analyzed with qualitative analysis. The conclusions of this study prove that the implementation of the Administrative Information System has not gone well, because there are still employees who lack the ability in the field of technology and communication, that the networks used often experience disruption, especially when the weather is bad so that it*

*inhibits the work of employees in providing information about regional autonomy and Operational Standards. The procedures applied in Improving the Quality of Service in the Pesawaran District Governance Section have not been implemented properly. Suggestions should employees, especially contract workers can improve their capabilities in the field of information and communication technology, so that the Administrative Information System can run well, every quarter should be repaired and maintained networks and so that the Operational Standards Procedures that have been implemented run properly so that the quality of service can run well.*

*Keywords: Implementation of Administration Information System, Service Quality*

## **I. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi yang terjadi di Propinsi Lampung khususnya di Kabupaten Pesawaran semakin membantu kegiatan manusia diberbagai bidang kegiatan. Teknologi mempermudah pekerjaan manusia dibandingkan saat-saat sebelumnya. Dunia saat ini seakan-akan tanpa batas dan jarak tidak lagi menjadi penghalang bagi setiap individu dalam memperoleh informasi khususnya yang berkaitan dengan administrasi. Berbagai macam software diciptakan untuk mempermudah kerja suatu organisasi atau bagian dalam mengolah informasi.

Bagian Tata Pemerintahan Pemerintah Kabupaten Pesawaran dalam mewujudkan pegawai yang tanggap terhadap informasi tidaklah mudah karena adanya suatu kendala dalam mewujudkan pegawai informasi (pegawai yang

tanggap akan hal hal informasi yang berkaitan dengan informasi teknologi), kendalanya adalah adanya kesenjangan informasi yang dipicu oleh kesenjangan digital. Pemerintah oleh karena itu mestinya menginformasikan terlebih dahulu mengenai kebijakan yang akan dite-rapkan, seperti mengenai implemen-tasi sistem informasi administrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran

Kendala-kendala yang diha-dapi oleh Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dalam meng-implementasikan sistem informasi administrasi berdasarkan pengamatan sementara peneliti adalah :1) sumber daya manusia yang terdapat pada Bagian Tata Pemerintahan Kabu-paten Pesawaran kurang memiliki kemampuan pada bidang

informasi teknologi, sehingga pegawai sering melakukan kesalahan teknis sehingga menyebabkan kerugian beberapa pihak. Berdasarkan hasil observasi sementara peneliti ditemukan bahwa berkas-berkas administrasi tapal batas banyak yang hilang. Dibuktikan dengan banyaknya data administrasi tapal batas yang tidak ada. 2) pada tahap implementasi suatu sistem informasi administrasi, perangkat keras seperti komputer, jaringan dan infrastruktur menjadi faktor yang cukup penting. Jika dilihat dari besarnya APBD dan letak wilayahnya yang dekat dengan pusat kota, Kabupaten Pesawaran sangat memungkinkan dalam pengembangan infrastruktur sistem informasi administrasi yang terbaik dan canggih. 3) masih belum diterapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sistem informasi administrasi, mayoritas pegawai tidak melaksanakan mengenai uraian proses dan tata cara sistem informasi administrasi berjalan yang sesuai dengan aturan. Pegawai bekerja sesuai dengan kebiasaan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan sistem informasi administrasi. 4) dari sisi eksternal yang menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan sistem informasi administrasi adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan informasi administrasi yang salah seperti adanya perubahan tapal batas, bergesernya tapal batas.

Menurut Sugiyono, (2013:29), bahwa identifikasi adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya".Uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah sebelumnya, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah penelitian yang terjadi pada lokus penelitian diantaranya adalah:

1. Masih ada pegawai pada Bagian Tata Pemerintahan kurang memiliki kemampuan di bidang komunikasi
2. Jaringan sering mengalami gangguan terutama ketika cuaca buruk sehingga menghambat komunikasi kerja pegawai
3. Tidak diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga kualitas pelayanan menjadi kurang baik

Menurut Sugiyono, (2013:67) Rumusan masalah adalah tulisan singkat berupa pertanyaan yang biasanya terletak di awal laporan atau proposal dan biasanya terletak setelah latar belakang yang dijelaskan dalam laporan tersebut.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana mengimplementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran.

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui Sumber Daya Manusia yang terdapat pada Bagian Tata Pemerintahan kurang memiliki kemampuan di bidang Teknologi informasi dan komunikasi
2. Untuk mengetahui jaringan yang sering mengalami gangguan terutama ketika cuaca buruk sehingga menghambat kerja pegawai a Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran
3. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur yang diterapkan untuk mengimplementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran?

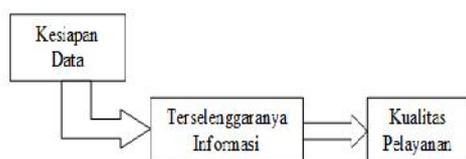
Kegunaan penelitian ini secara teretis adalah untuk Mengembangkan ilmu pengetahuan, hasil penelitian dapat memperluas wawasan terutama Implementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran, serta dapat

dijadikan bahan pema-haman untuk penelitian selanjutnya. Dan secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan dan pertimbangan untuk mengatasi permasalahan mengenai Implemen-tasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah : Jika Implementasi Sistem Informasi Administrasi berjalan baik, maka dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Peme-rintahan Kabupaten Pesawaran.

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono, (2011:60) mengemukakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.” Adapun kerangka pikir dapat dilihat pada pada gambar 1 :

Gambar 1.  
Kerangka Pemikiran  
SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI



## II. TINJAUAN PUSTAKA Implementasi

Menurut Nurdin Usman, (2012:77) Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang

sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan pelaksanaan sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan

Menurut Abdullah Syukur, (2012:40) Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan;
- b. *Resouces* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan
- c. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program;
- d. Struktur Birokrasi, yaitu SOP (*Standar Operating Procedures*), yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

## **Sistem Informasi Administrasi**

Secara umum sistem adalah kumpulan dari beberapa bagian tertentu yang saling berhubungan secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pengertian sistem menurut Jogiyanto, (2012;45) :“Sistem merupakan suatu jaringan pekerjaan yang berhubungan dengan prosedur-prosedur yang erat hubungannya satu sama lain yang dikembangkan menjadi suatu skema untuk melaksanakan sebagian besar aktivitas”

Karakteristik Informasi adalah sebagai berikut :

### 1. Kepadatan informasi

Manajemen tingkat bawah mendapatkan kurang padat untuk pengendalian operasional. Untuk manajemen tingkat tinggi mendapatkan informasi yang tersaring ( *filter* ), lebih ringkas dan padat.

### 2. Luas informasi

Manajemen tingkat bawah mendapatkan informasi terperinci (*detail*) dan terfokus pada suatu masalah tertentu. Sedangkan manajemen yang lebih tinggi membutuhkan informasi yang semakin luas, karena manajemen atas berhubungan dengan masalah yang luas.

### 3. Frekuensi informasi

Frekuensi informasi yang diterima manajemen tingkat bawah adalah rutin, karena memiliki tugas dengan pola yang berulang-ulang dari waktu ke waktu. Manajemen yang lebih tinggi tingkatannya frekuensi informasinya tidak rutin atau *ad-hoc* (mendadak), karena manajemen atas berhubungan dengan pengambilan keputusan.

### 4. Jadwal informasi

Informasi yang diterima manajemen tingkat bawah mempunyai jadwal (*schedule*) yang jelas dan periodik. Manajemen yang lebih tinggi informasinya tidak terjadwal karena

berhubungan dengan pengambilan keputusan.

### 5. Sumber informasi

Manajer tingkat bawah membutuhkan informasi dengan data yang bersumber dari internal organisasi sendiri.

## **b. Fungsi Informasi**

Fungsi utama informasi adalah menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi ketika berbekal informasi seseorang dapat mengambil keputusan dengan baik. Akan tetapi, dalam pengambilan keputusan yang kompleks, informasi hanya dapat menambah kemungkinan kepastian atau mengurangi berbagai macam pilihan. (Sutabri, 2013:11)

## **Konsep Administrasi**

Menurut Liang Gie dalam Ali Mufiz (2014:1.4) menyebutkan bahwa Administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian Ilmu Administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia.

Administrasi dalam arti sempit pada umumnya hanya meliputi kegiatankegiatan atau pekerjaan-pekerjaan tulis menulis, mengetik, steno, agenda, pembukuan sederhana dan sebagainya. Administrasi merupakan proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama, antara sekelompok orang orang secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan dan direncanakan sebelumnya. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu “organisasi”. Tanpa administrasi, maka setiap organisasi akan

mati, dan tanpa administrasi yang sehat, maka organisasi itu pun tidak sehat pula. Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bhs. BELANDA), yang meliputi kegiatan: Catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dsb, yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Dengan demikian tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari Administrasi. Dalam arti luas Administrasi berasal dari kata *Administration* (bhs. INGGRIS). Menurut Leonard D.White: Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil. Sedangkan menurut H.A Simon: Administrasi adalah kegiatan dari kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama. dan menurut William H. Newman: Administrasi adalah bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan atas usaha-usaha kelompok individu, terhadap tercapainya tujuan bersama.

### 2.3. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengguna. Menurut Parasuraman, (2010:180) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pengguna/pemakai. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pengguna/pemakai dan

persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan organisasi dan stafnya dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan berhasil mengidentifikasi lima indikator utama yang menentukan kualitas. Kelima indikator tersebut adalah :

1. **Bukti fisik** (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. **Keandalan** (*reliability*) adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. **Daya tanggap** (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. **Jaminan** (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna kepada organisasi.
5. **Empati** (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu organisasi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, memahami kebutuhan pengguna secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis desain melalui pentahapan penelitian, dimulai dari Latar Belakang, Identifikasi masalah, Perumusan masalah, Tujuan dan manfaat penelitian, Mencari dasar teori menentukan metode penelitian yang dapat digunakan, Menentukan data, pengumpulan dan pengolahan data, Analisis data Serta penetapan kesimpulan dimana proses mencari pemecahan masalah secara sistematis dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Pegawai Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran. Sumber informasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kepala Bagian Tata Pemerintahan Umum, Kasubag Penyelenggaraan Otda dan Kasubag Tapum dan Pemda

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah: Studi Pustaka, Studi Lapangan, yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran. Studi lapangan ini terdiri dari: Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Bagong Suyanto, (2013:183).

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan data dari hasil wawancara dengan informan yaitu pegawai Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran yang diantaranya adalah Kepala Bagian Tata Pemerintahan, Kasubag Penyelenggaraan Otonomi Daerah dan Kasubag Pelaporan Kabupaten Pesawaran. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui jawaban mereka mengenai Implementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran. Dengan menggunakan data variabel atau indikator, dimana dalam peneliti menggunakan teori Implementasi Sistem Informasi Administrasi. Menurut Abdullah Syukur, (2012:40) yakni, komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dan Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (2010), yakni Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*).

Didalam suatu organisasi itu kita harus melakukan musyawarah untuk bisa saling bertukar pikiran. Caranya yang aktif tersebut merangkul yang pasif tersebut agar yang pasif itu bisa menjadi aktif. Salah satunya dengan membuat suatu event agar organisasi itu bisa saling bekerjasama tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh Kasubag Penyelenggaraan Otda dan Kasubag TAPUM dan Kesra yaitu Pegawai Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran harus bisa berkomunikasi dengan baik salah satunya komunikasi antara atasan dengan bawahannya. Kalau komunikasinya baik otomatis organisasi itu akan tetap eksis pelayanan menjadi baik.

Bahwa jaringan komunikasi yang paling efisien untuk diterapkan pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran adalah Jaringan saluran total, namun demikian masih terdapat kendala dikarenakan sering mengalami gangguan terutama ketika cuaca buruk sehingga menghambat kerja pegawai pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran

Cara memecahkan masalah hambatan komunikasi pegawai pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran menggunakan umpan balik (*feedback*), setiap orang yang berbicara memperhatikan umpan balik yang diberikan lawan bicaranya baik bahasa verbal maupun non verbal, kemudian memberikan penafsiran terhadap umpan balik itu secara benar.

Sumber daya adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Adapun fasilitas yang ada pada Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran, dapat dilihat pada tabel di bawah ini yakni sarana dan prasarana berikut :

Tabel 1  
Sarana Pendukung Perkantoran  
Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran

No	Sarana	Jumlah (Unit)	Keterangan
1	Komputer Monitor	1	Kurang
2	Printer	2	Cukup
3	UPS	1	Kurang
4	Mesin Tik	2	Cukup
5	Air Conditioner (AC)	1	Kurang
6	Billing Kabinet	2	Kurang
7	Meja Kabag	1	Cukup
8	Meja Kasubbag	2	Cukup
9	Meja Komputer	1	Cukup
10	Kursi Kabag	1	Cukup
11	Kursi Kasubbag	2	Cukup
12	Kursi Staf	10	Cukup
13	TV + Remote	1	Cukup
14	Telepon	1	Cukup
15	Mobil	1	Cukup
16	Sepeda Motor	2	Cukup
17	Camera Digital	1	Kurang
18	Laptop	1	Kurang

Tabel 2.  
Prasarana Pendukung Perkantoran  
Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran

No	Prasarana	Jumlah (Unit)	Keterangan
1	Gedung Kantor	Milik Pemkab Pesawaran	Cukup
2	Ruang Kerja	6	Cukup

Tabel tersebut, diketahui masih terdapat banyak kekurangan dalam hal menunjang kedinasan pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran, hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran dan Pemerintah Kabupaten lebih memfokuskan dan memprioritaskan hal hal yang bersifat fasilitas yang langsung bersentuhan dengan masyarakat secara langsung.

Sumber daya jaringan merupa-kan media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses komunikasi dan peralatan lainnya dengan kendali software komunikasi. Jaringan dapat berupa kabel, satelit, seluler dan pendukung jaringan seperti *modem, software* pengendali serta prosesor antar jaringan dan data yang merupakan dasar sumber daya organisasi yang diperlukan untuk memproses informasi administrasi. Data dapat berbentuk teks, gambar, audio maupun video. Sumber daya informasi administrasi umumnya diatur, disimpan dan diakses oleh berbagai pengelolaan sumber daya data ke dalam *database* dan dasar pengetahuan yang di dapat dilapangan.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan berhasil mengidentifikasi lima indikator utama yang menentukan kualitas. Kelima indikator tersebut adalah :

### 1. Bukti fisik (*tangibles*)

Kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang

dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pengguna. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Bahwa fasilitas fisik yang ada saat ini pada Bagian Tata Pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian diantaranya meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan. Peningkatan fasilitas ini tentunya mencakup fasilitas fisik dan non fisik. Ketersediaan fasilitas fisik ini disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan. Dan untuk mewujudkannya maka haruslah diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu maka segala kendala yang menghalangi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat akan dapat teratasi. Dan pegawai pun akan merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya.

## **2. Keandalan (*reliability*)**

Kualitas pelayanan pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam proses pelayanan tersebut. Kualitas pegawai tersebut dapat diukur dari

bagaimana kinerja pegawai dalam mengupayakan pelayanan yang berkualitas. Jadi kualitas pegawai secara langsung ataupun tidak langsung akan tergambarkan dalam kualitas pelayanan secara umum. Dalam konsep pelayanan, dikemukakan bahwa ketepatan waktu menjadi salah satu syarat terlaksananya pelayanan yang berkualitas. Demikian juga kualitas dari pegawai Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar pencapaian Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran terhadap kualitas pelayanan jika kita asumsikan bahwa peningkatan keduanya akan selalu searah seperti yang telah dikemukakan di atas. Ketepatan waktu merupakan penyelesaian tugas pekerjaan atau pencapaian tingkat output yang didasari pada batas waktu yang ditentukan. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa setiap pelaksana tugas bidang memiliki tanggung jawab menyelesaikan setiap tugas dengan tepat waktu, tidak menunda sebagaimana tugas yang dibebankan tanpa harus menunggu pada suatu kesempatan lain.

## **3. Daya tanggap (*responsiveness*)**

Kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pengguna menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Berbicara tentang pelayanan yang berkualitas, salah satu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kondisi tersebut adalah daya tanggap dari setiap prosedur pelayanan yang dijalankan oleh setiap unit dengan maksud tidak terjadinya lagi kesimpangsiuran dalam tata cara atau mekanisme operasional prosedur sebuah program maka dipandang perlu untuk merumuskan metode yang efektif dalam

merancang prosedur tersebut. Daya tanggap yang cepat dan tepat ditambah prosedur yang ditopang oleh lengkapnya data yang dipunyai oleh tiap-tiap unit.

Jejaring internet atau “web server” dapat pula menjadi sarana sosialisasi standar operasional prosedur yang efektif dikarenakan aksesnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Jika dilihat dari kualitas sosialisasi, sosialisasi yang berkualitas harusnya dilaksanakan secara berkesinambungan diseluruh lapisan masyarakat. Kendala yang sering terjadi dalam proses sosialisasi prosedur adalah banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang terbuang dalam mencapai asas berkelanjutan tersebut.

Memanfaatkan jejaring internet kendala tersebut dapat diminimalisir disebabkan akses internet yang tidak mengenal batas waktu, biaya yang relative murah dan hanya perlu satu orang pegawai yang bertugas sebagai “operator” untuk mengupdate bahan sosialisasi walaupun dalam metode sosialisasi seperti ini membutuhkan eksistensi masyarakat di dunia maya yang pada kenyataannya belum terlalu tinggi namun setidaknya dapat menjadi solusi dari tersedianya akses sistem informasi administrasi terhadap daya tanggap pelayanan.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna kepada organisasi. Hal ini meliputi beberapa komponen :

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pengguna dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pengguna dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan

cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pengguna.

- b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pengguna, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi organisasi pada masa yang akan datang.
- c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pengguna akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Jaminan akan kesopansantunan yang ditawarkan kepada pengguna sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

#### 5. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu organisasi diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, memahami kebutuhan pengguna secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna. Bahwa pegawai khususnya Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran yang mengelolah sistem informasi administrasi memberikan perhatian kepada pegawai, atasan dan masyarakat sebagai pengguna atau

pemakai, dimana pegawai yang menangani sistem informasi administrasi memberikan kemudahan akses dalam layanan tapal batas wilayah, penyelenggaraan otonomi daerah/program kerja daerah serta memahami kebutuhan yang diinginkan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Parasuraman, (2010: 56) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petu-gas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian dan dikaitkan dengan teori yang ada maka diperoleh hasil bahwa Sumber daya yang ada pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran adalah sebanyak 16 (enam belas) pegawai, yang diantaranya Pegawai Negeri Sipil sebanyak 3 (tiga) pegawai dan Tenaga Kontrak sebanyak 13 (tiga belas) pegawai. Dan diketahui juga bahwa sumber daya manusia, berdasarkan kepangkatan yang ada di Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran berjumlah 6 (enam) pegawai dengan rincian Pegawai Negeri Sipil semuanya adapun golongan/pangkat IV.b sebanyak 1 (satu) pegawai, golongan/pangkat III.a, b,

c, d, masing-masing sebanyak 1 (satu) pegawai dan golongan/pangkat II.b sebanyak 1 (satu) pegawai.

Menurut Abdullah Syukur, (2012:40) Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan sistem informasi administrasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. Dan penelitian diketahui bahwa masih ada sebagian pegawai pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran yang kurang berkomunikasi dengan baik antara satu dengan yang lain.
2. *Resouces* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

Hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa pegawai Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran memiliki kemampuan akademik yang sesuai antara pendidikan dengan pekerjaan, dilihat dari jawaban para responden yang menyatakan Pendidikan pegawai merupakan salah satu dari bentuk pembinaan, dengan tujuan untuk terciptanya sumber daya aparatur yang cakap dan terampil, dan selanjutnya dapat dijadikan modal kerja untuk menunjang kelancaran tugas. Dimana dasarnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

3. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.

Hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa suatu Sistem Informasi Administrasi akan berhasil dengan baik dalam implementasinya apabila didukung oleh aparat pelaksana, perilaku aparat pelaksana yang positif dan sesuai dengan prosedur dalam mengimplementasikan kebijakan, penempatan/ penyusunan aparat pelaksana dilakukan berdasarkan prinsip *the right man in the right place* dan motivasi aparat pelaksana dalam bekerja sangat tinggi serta sikap pegawai. Disposisi yang diberikan disesuaikan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan. Contohnya informasi administrasi yang berkaitan dengan tapal batas antar daerah dimana memerlukan disposisi yang terarah dan sesuai dengan juklak dan juknis yang ada.

4. Struktur Birokrasi, yaitu SOP, yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Hasil penelitian menyatakan bahwa *Standar Operating Procedures* dalam mengimplementasikan sistem informasi administrasi adalah Struktur birokrasi yang sudah ada pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran sudah bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya, mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang mereka jalankan. Mereka dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan, kalau pun ada yang melakukan tugas yang lain hal

tersebut sudah ada penjelasan terlebih dahulu.

Hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa dalam melaksanakan sistem informasi administrasi pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dibutuhkan pegawai itu sendiri yang diperlukan dalam operasi sistem informasi administrasi. Pegawai ini meliputi pemakai akhir dan pakar sistem. Sumber daya jaringan merupakan media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses komunikasi dan peralatan lainnya dengan kendali software komunikasi. Jaringan dapat berupa kabel, satelit, seluler dan pendukung jaringan seperti *modem*, *software* pengendali serta prosesor antar jaringan dan data yang merupakan dasar sumber daya yang diperlukan untuk memproses informasi administrasi. Data dapat berbentuk teks, gambar, audio maupun video. Sumber daya informasi administrasi umumnya diatur, disimpan dan diakses oleh berbagai pengelolaan sumber daya data ke dalam *database* dan dasar pengetahuan.

Bagian Tata Pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian diantaranya meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan pendapat Parasuraman, (2010:56)

#### **1. Bukti Fisik**

Ketersediaan fasilitas fisik ini disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan. Dan untuk mewujudkannya maka haruslah diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu maka segala kendala yang menghalangi peningkatan kualitas

pelayanan kepada masyarakat akan dapat teratasi. Dan pegawai pun akan merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya.

## **2. Keandalan (*reliability*)**

Sesuai dengan pendapat Parasuraman, (2010:78) bahwa ketepatan waktu menjadi salah satu syarat terlaksananya pelayanan yang berkualitas. Demikian juga kualitas dari pelayanan pegawai Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran pelayanan dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Ketepatan waktu penyelesaian tugas pekerjaan atau pencapaian tingkat output yang didasari pada batas waktu yang ditentukan, artinya bahwa setiap pelaksana tugas bidang memiliki tanggung jawab menyelesaikan setiap tugas dengan tepat waktu, tidak menunda sebagaimana tugas yang dibebankan tanpa harus menunggu pada suatu kesempatan lain.

## **3. Daya Tanggap**

Pegawai hendaknya menyampaikan sistem informasi administrasi dengan cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan kualitas, sebaiknya menggunakan jejaring internet atau “web server” sehingga sosialisasi prosedur berjalan efektif dikarenakan aksesnya mampu menjangkau seluruh lapisan.

Jejaring internet atau “web server” dapat pula menjadi sarana sosialisasi standar operasional prosedur yang efektif dikarenakan aksesnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dan sosialisasi harusnya dilaksanakan secara berkesinambungan diseluruh lapisan masyarakat. Namun Kendala yang sering terjadi dalam proses sosialisasi prosedur adalah banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang terbuang dalam mencapai asas berkelanjutan tersebut.

## **4. Jaminan**

Bahwa dari hasil penelitian Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran memberikan jaminan berupa kesopanan

santunan (*courtesy*), dalam pelayanan sehingga adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dalam memberikan pelayanan. Jaminan akan kesopanan-santunan yang ditawarkan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

## **5. Empahti**

Hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa empati pegawai dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dalam memberikan pelayanan sangat dipengaruhi oleh perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi serta memahami kebutuhan dalam hal memberikan pelayanan sistem informasi administrasi sehingga dapat dikatakan meningkatkan kualitas, agar pihak yang dilayani merasa diperhatikan dengan pelayanan.

## **V. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih ada pegawai yang kurang memiliki kemampuan di bidang teknologi dan komunikasi.
2. Bahwa jaringan yang digunakan untuk sistem informasi administrasi sering mengalami gangguan terutama ketika cuaca buruk sehingga menghambat kerja pegawai pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dalam memberikan informasi mengenai penyelenggaraan otonomi daerah seperti tapal batas wilayah.
3. Bahwa Standar Operasional Prosedur yang diterapkan untuk mengimplementasi Sistem Informasi Administrasi Dalam Meningkatkan

Kualitas Pelayanan-an Pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran belum diterapkan dengan baik.

#### **Saran**

1. Hendaknya pegawai pada Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran khususnya tenaga kontrak dapat meningkatkan kemampuannya di bidang tekno-logi informasi dan komunikasi, sehingga Sistem Informasi Administrasi dapat berjalan dengan baik.
2. Hendaknya setiap triwulan sekali diadakan perbaikan dan perawatan jaringan (*web server*) sehingga tidak ada lagi sistem informasi administrasi yang terhambat dikarenakan jaringan.
3. Agar Standar Operasional Prosedur yang sudah diterapkan dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan Bagian Tata Pemerintahan Kabupaten Pesawaran dapat berjalan dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah Syukur, 2012. *Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya*. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Bagong Suyanto, 2013. *Metode Penelitian Sosial*. PT Prenada Media Group, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pelayanan Modern*. Penerbit Andi Ofset.
- Gordon B. Davis dalam Fandy Tjiptono, 2012. *Sistem Informasi Manajemen* PT Prenhallindo, Jakarta.
- Hadari Nawawi, 2011. *Statistika untuk Penelitian Remaja* Kencana Prenada, Bandung
- Jogiyanto, 2012. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. PT Graha Ilmu, Jakarta
- Liang Gie dalam Ali Mufiz, 2014. *Administrasi Perkantoran Modern* Penerbit Liberty-Graha Ilmu
- Nurdin Usman, 2012. *Konteks Implementasi Sistem Administrasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Parasuraman, 2010. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Konsep Kualitas Pelayanan*. Penerbit Bayu Media Jakarta.
- Raymond Mcleod,Jr, dalam Jogiyanto, 2012. *Sistem Informasi Manajemen* Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2013. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, PT Alfabeta Bandung
- Sutabri, 2013. *Konsep Sistem Informasi* Penerbit Andi Offset
- Sutrisno Hadi, 2012. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Rineka Cipta Jakarta
- Uma Sekaran dalam Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kombinasi* PT Gramedia Pustaka, Jakarta
- Wolkins dalam Saleh 2010. *Manajemen Dan Enam Prinsip Pokok Kualitas Pelayanan*. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penegasan Batas Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah