

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

#### **1.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Kinerja Aparatur**

Kinerja sangat erat kaitannya dengan hasil dari seorang pegawai atau kelompok dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu dengan kesepakatan yang telah disepakati dalam suatu organisasi, dengan demikian pegawai berpengaruh dalam suatu kinerja organisasi.

Sedarmayanti menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek yang dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang.

Aspek-aspek tersebut adalah :

1. Kualitas Kerja
  2. Ketepatan Waktu
  3. Inisiatif
  4. Kemampuan
  5. Komunikasi
- (Sedarmayanti, 2009:51)

Aspek kinerja diatas dapat diartikan bahwa dalam setiap aktivitas kerja yang telah diprogramkan harus mampu dilaksanakan dengan aspek sebagai berikut: Kualitas kerja yaitu hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Ketepatan waktu yaitu tepat terhadap jadwal kerja yang telah ditentukan apakah aparatur mengetahui kapan jam dia masuk kerja dan pulang kerja. Inisiatif yaitu tindakan untuk mencari kemudahan dan kecepatan. Kemampuan yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai keahliannya. Komunikasi yaitu hubungan terjadi

hubungan kerja misalnya aparatur dengan pemimpin maupun aparatur dengan aparatur lain

Berikut ini Pendapat ahli yang mengemukakan tentang indikator kinerja yaitu Agus Dwiyanto mengemukakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu kinerja, diantaranya adalah:

#### 1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dan *output*.

#### 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

#### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan Apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

#### 5. Akuntabilitas

Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. (Dwiyanto,1995:50)

Indikator kinerja diatas menjelaskan bahwa konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga *General Accounting Office*

(GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya, harus selalu dilandasi dengan tanggung jawab, dalam melaksanakan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kinerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pada umumnya. Sebuah lembaga pemerintahan tidak lepas dari aparatur sebagai pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti yang mengatakan bahwa aparatur negara merupakan pelaksanaan roda birokrasi. Uraian sebagai berikut:

1. Birokrat adalah pegawai yang bertindak secara birokratis.
2. Birokrat adalah:
  - a. Sistem Pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintahan karena telah berpegang pada hirarki dan jenjang jabatan.
  - b. Cara bekerja atau susunan pekerjaan yang serba lamban serta menuntut kata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak lika-likunya.
  - c. Birokrasi sering melupakan tujuan pemerintahan yang sejati, karena terlalu mementingkan cara dan bentuk. Ia menghalangi pekerjaan yang cepat serta menimbulkan semangat menanti, bergantung kepada perintah atasan, berjiwa statis dan arena itu menghambat kemajuan.

(Sedarmayanti, 2009: 319-320)

Birokrat yaitu aparatur yang bertindak secara birokratis dan menunjang tinggi nilai-nilai secara sistematis. Kemajuan bukanlah sesuatu yang ditargetkan karena terlalu berpacu pada aturan yang ada. Aparatur sebagai pelaksana jalannya birokrasi sering melupakan tujuan pemerintah sebagai pelayanan masyarakat.

Bambang Yudoyono berpendapat bahwa, aparatur pemerintah daerah adalah pelaksana kebijakan publik. Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksanaan birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku. (Yudoyono, 2001:61).

Pengertian diatas mengenai aparatur adalah sumber daya manusia yang bekerja sesuai dengan kemampuannya, di bidangnya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang ada. Berkewajiban dalam melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pengertian kinerja aparatur adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi.

Pentingnya sebuah profesionalisme seorang aparatur untuk melayani masyarakat adalah salah satu tugas utama yang wajib dijalankan oleh aparatur/pegawai dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan. Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara.

Diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Maka dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara dibutuhkan suatu alat untuk mencapai tujuan organisasi, maksud dari alat disini adalah seorang aparatur atau pegawai yang ada dalam suatu pemerintahan atau negara.

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lain seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi misalnya computer dan internet. Oleh karena itu, sumberdaya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan professional pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Berikut ini pengertian tentang ilmu pemerintahan menurut ahli yaitu Syaffie sebagai berikut:

Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.( Syafiie 2011:23 )

Menurut Syaffie diatas tentang ilmu pemerintahan yaitu ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan dan pengaturan yang dilakukan oleh pemerintah baik itu di pusat dengan daerah maupun pemerintah dengan masyarakat sendiri. Kemudian pengerian ilmu pemerintahan juga dikemukakan oleh ahli yaitu Ndraha diantaranya sebagai berikut:

Ilmu Pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan-civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.( Ndraha 2011:7)

Ilmu pemerintahan menurut Ndraha diatas yaitu ilmu yang dapat memenuhi dan melindungi kebutuhan setiap orang yang diberikan oleh pemerintah, jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Kemudian Wilson juga mengemukakan teori ilmu pemerintahanya, ilmu pemerintah menurut Wilson yaitu sebagai berikut:

Pemerintah adalah kekuatan pengorganisasian, tidak selalu dikaitkan dengan organisasi angkatan bersenjata, tapi dua atau sekelompok orang dari berbagai kelompok masyarakat yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuan dan sasaran dengan mereka, dengan hal-hal yang memberikan perhatian urusan publik publik.

Menurut pendapat Wilson diatas pemerintah merupakan kekuasaan pengorganisasian, pemerintah juga tidak hanya dikaitkan dengan organisasi angkatan bersenjata, tetapi lebih kepada hal-hal yang lebih memperhatikan urusan publik.

Berikut ini pengertian kinerja menurut pendapat Rivai dan Basri menyebutkan penjelasan mengenai kinerja, yaitu:

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. (Rivai dan Basri, 2005:50).

Pengertian diatas mengartikan bahwa yang dimaksud dengan kinerja meliputi tingkat keberhasilan seseorang keseluruhan dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Sedangkan Mathis dan Jackson mengemukakan bahwa:

“kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut” (Mathis dan Jackson, 2006:65)

Manajemen kinerja diperlukan dalam hal tersebut dilakukan untuk mengukur dalam meningkatkan kinerja baik itu kinerja masing-masing maupun kinerja kelompok. Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja dalam Bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*Perfomance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara

langsung dapat tercermin dari *output* yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah diterapkan. Para pegawai negeri sipil sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius.

Berikut ini pengertian kinerja menurut Hasibuan menjelaskan teori kinerja sebagai berikut:

“Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”. (Hasibuan, 2001:34)

Pengertian kinerja menurut Hasibuan di atas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat berjalan seperti yang diharapkan di dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja dan memotivasi kinerja para pegawai.

Batasan-batasan yang ada dapat dirumuskan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang karyawan. Dengan demikian kinerja seseorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian kinerja di atas, maka kinerja berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing

dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan.

#### **2.1.1.1 Pengukuran Kinerja Aparatur**

Pengukuran kinerja dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting dalam manajemen program secara keseluruhan, karena kinerja yang dapat diukur akan mendorong pencapaian kinerja tersebut. Pengukuran kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan umpan balik (*feedback*), yang merupakan hal yang penting dalam upaya perbaikan secara terus-menerus dan mencapai keberhasilan di masa mendatang.

Pengukuran kinerja merupakan langkah yang harus dilakukan untuk memacu kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat pencapaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *benefit* maupun *impact*.

Organisasi biasanya cenderung tertarik pada pengukuran kinerja dalam aspek berikut:

- a. Aspek finansial  
Meliputi anggaran suatu organisasi. Karena aspek finansial dapat dianalogikan sebagai aliran darah dalam tubuh manusia, aspek finansial merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengukuran kinerja.
- b. Kepuasan pelanggan  
Dalam globalisasi perdagangan, peran dan posisi pelanggan sangat krusial dalam penentu strategi organisasi, Dengan semakin banyaknya tuntutan



masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi dituntut untuk terus menerus memberi pelayanan berkualitas prima.

- c. Operasi bisnis internal  
Informasi operasi bisnis internal diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan organisasi sudah seirama untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi seperti yang tercantum dalam rencana strategis.
- d. Kepuasan karyawan  
Karyawan merupakan asset yang harus dikelola dengan baik, apalagi dalam organisasi yang banyak melakukan inovasi, peran strategis karyawan sangat nyata. Apabila karyawan tidak terkelola dengan baik, maka kehancuran organisasi sulit dicegah.
- e. Kepuasan komunitas dan *shareholders/stakeholders*  
Kegiatan instansi pemerintah berinteraksi dengan pihak yang menaruh kepentingan terhadap keberadaannya. Untuk itu informasi dari pengukuran kinerja perlu didesain untuk mengakomodasi kepuasan dari *stakeholders*.
- f. Waktu  
Ukuran waktu merupakan variabel yang perlu diperhatikan dalam desain pengukuran kinerja. Kita sering membutuhkan informasi untuk pengambilan keputusan, namun informasi tersebut lambat diterima, kadang sudah tidak relevan.  
(Sedarmayanti, 2016:220-221)  
Aspek pengukuran kinerja menurut pendapat di atas bahwa aspek finansial,

kepuasan pelanggan, operasi bisnis internal, kepuasan karyawan, kepuasan komunitas dan *shareholders/-stakeholders*, waktu dapat menjadi acuan untuk mengukur kinerja aparatur.

Pengukuran kinerja menurut uraian di atas dapat diartikan bahwa jumlah, kerja yang dilakukan, kualitas kerja yang dicapai, luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan, keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan, kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain, kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru, menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi adalah salah satu indikator untuk dapat mengukur kinerja.

Sedangkan Dharma mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut.

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian sesuai kegiatan.

(Dharma, 2004:24)

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuatu dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Sebuah organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik, untuk mengukur kinerja tersebut dapat menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ilham, tingkat efektivitas, efisiensi, dan keamanan dan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas adalah sesuatu yang dapat dilihat dari sejauhmana seorang aparatur dapat memanfaatkan sumber-sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bias dilayani.
2. Efisiensi adalah suatu untuk mengukur seberapa tingkat penggunaan sumber-sumber daya secara minimal dan pelaksanaan pekerjaan, sekaligus pula dapat diukur besarnya sumber-sumber daya yang terbuang, semakin besar sumber daya yang terbuang menunjukkan semakin rendah tingkat efisiensi.
3. Keamanan dan kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang menunjukkan pada keberadaan dan kepatuhan standar pelayanan maupun prosedur kerja. Standar pelayanan maupun prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja dapat menjamin aparatur bekerja secara sistematis, terkontrol dan bebas.

(Ilham, 2008:34)

Pengukuran suatu kinerja birokrasi publik yang diuraikan diatas menyebutkan bahwa tingkat efektivitas menjadi salah satu pengukuran kinerja,

efisiensi dalam bekerja diperlukan untuk mengukur kinerja. Keamanan dan kepuasan pelanggan yang menjadi standar prosedur kerja yang dijadikan pedoman kerja.

Sedarmayanti mengemukakan bahwa pengukuran kinerja penting peranannya sebagai alat manajemen untuk:

- a. Memastikan pemahaman pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk mencapai kinerja.
  - b. Memastikan tercapainya rencana kinerja yang disepakati.
  - c. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja.
  - d. Memberi penghargaan dan hukuman yang objektif atas kinerja pelaksana yang telah diukur sesuai sistem pengukuran kinerja yang disepakati.
  - e. Menjadi alat komunikasi antar karyawan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
  - f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
  - g. Membantu memahami proses kegiatan organisasi.
  - h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.
  - i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan.
  - j. Mengungkap permasalahan yang terjadi.
- (Sedarmayanti, 2006:219)

Pengukuran kinerja yang diuraikan diatas menunjukkan bahwa kepastian dari segala pemahaman pelaksanaan yang akan mewujudkan tercapainya kinerja yang disepakati, dengan memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja yang kemudian dibandingkan dengan rencana kerja. Memberi penghargaan dan hukuman yang objektif diperlukan atas kinerja pelaksanaan yang telah diukur sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang disepakati.

### **2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja Aparatur**

Faktor yang mempengaruhi kinerja yang dikemukakan oleh Keith Davis di atas, dapat diartikan bahwa kinerja seorang aparatur yang dipengaruhi oleh

kemampuan dari aparatur itu sendiri, dan motivasi. Kemampuan seorang aparatur lahir dari kemampuan pengetahuannya dan keterampilan yang dimilikinya, sedangkan motivasi lahir dari sikap dan kondisi di Lingkungan organisasi yang ada. Sementara itu lebih lanjut penjelasan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Keith Davis yang dikutip dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara dijelaskan sebagai berikut:

faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang dirumuskan sebagai berikut: “ *human performance = ability + motivation, motivation = Attitude + situation ability = Knowledge + skill* ( Mangkunegara 2005:13-14).

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Keith Davis di atas dapat disimpulkan bahwa dalam kinerja itu hanya dipengaruhi oleh dua faktor saja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Keith Davis dalam Prabu Mangkunegara menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh dua faktor diatas sebagai berikut:

- a. Faktor kemampuan (*Ability*)  
secara psikologis kemampuan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality (knowledge + skill)*, artinya aparatur yang mempunyai IQ diatas rata-rata (110 + 120) apalagi IQ *Super, very Superior, gifted* dan *jenius* dengan tingkat pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari ,maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal.
- b. Faktor Motivasi (*motivation*)  
Motivasi dapat diartikan sebagai suatu sikap (*Attitude*) Pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang tinggi, dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap suatu situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah, motivasi juga merupakan mencakup antara lain hubungan kerja fasilitas kerja, kebijakan pemimpin pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.  
(Mangkunegara 2005:13-14)

Penjelasan mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja di atas dapat diartikan apabila kinerja suatu aparatur dapat dipengaruhi oleh faktor kemampuan di mana kemampuan yang dimiliki oleh seorang aparatur dipengaruhi oleh kemampuan berpikir (IQ), dimana apabila aparatur mempunyai tingkat IQ di atas rata-rata dan sesuai dengan tingkat pendidikan yang dijalannya serta jabatan yang ditempatinya maka akan mampu mengerjakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan baik. Selain IQ juga kemampuan dipengaruhi oleh keterampilan yang dimiliki oleh aparatur, di mana jika aparatur dapat terampil dalam mengerjakan pekerjaan dengan cekatan maka akan dapat dengan mudah mengerjakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Kinerja juga dipengaruhi oleh motivasi dimana motivasi didalamnya terdapat beberapa hal yang mempengaruhi seperti sikap aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya dalam lingkungan organisasi, di mana sikap tersebut dapat dilihat dari dalam diri apakah aparatur tersebut dapat menerima dengan baik pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi atau bersikap tidak suka yang dapat mempengaruhi situasi kerja, antara lain hubungan kerja fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pemimpin, dan pola kepemimpinan kerja.

Faktor yang mempengaruhi kinerja juga dapat dituangkan oleh Ruky untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

1. teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi, semakin berkualitas teknologi yang digunakan maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.

3. kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi imbalan, promosi dan lainnya.

(Ruky,2001:7)

Melihat faktor yang mempengaruhi kinerja yang dikemukakan oleh ahli di atas, maka dapat diasumsikan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari faktor teknologi, kinerja dapat terbantu dengan mengandalkan teknologi di mana semakin canggih teknologi yang digunakan, maka semakin baik pula kualitas kerja yang dihasilkan. Selain itu juga kinerja dipengaruhi oleh kualitas sumber material yang dimiliki oleh seorang, atau organisasi. Dimana akan mempengaruhi kinerja kualitas lingkungan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja lingkungan yang bersih.

Faktor yang mempengaruhi kinerja juga kemudian dikemukakan oleh Henry Simamaora dalam mangkunegara yang mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh:

1. faktor individual dimana faktor ini juga didalamnya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian individu, latar belakang seseorang tersebut ,dan demografi.
2. Faktor psikologis, dimana faktor ini juga didalamnya dipengaruhi oleh persepsi, sikap, *prsonality*, pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor organisasi, dimana faktor ini juga di dalamnya dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job dsign*.

(Mangkunegara, 2012:12-15)

faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang di dalam organisasi di atas dapat diasumsikan bahwa kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh tiga faktor

utama yaitu, faktor individu, psikologi,s dan faktor organisasi, di mana faktor tersebut merupakan faktor pendorong utama dalam pencapaian kinerja faktor individu merupakan faktor yang dipengaruhi oleh keahlian latar belakang dan demografi aparatur tersebut, di mana faktor tersebut dapat terlihat dan dapat diukur orang lain. Yang kedua adalah faktor psikologi,s di mana faktor tersebut muncul dari dalam diri (rohani) yang hanya bisa diukur oleh dirinya sendiri. Dan yang ketiga adalah faktor organisasi, di mana aparatur akan dihadapkan Apakah mampu memanfaatkan lingkungan organisasi yang ada atau tidak.

#### **2.1.1.5 Indikator Kinerja Aparatur**

Indikator kinerja atau *performance indicators* kadang-kadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja, tetapi banyak pula yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang dapat dikuantitatifkan dan mengusahakan data setelah kejadian.Indikator kinerja aparatur dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kuantitatif atas dasar perilaku aparatur yang dapat diamati.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi. (Sedarmayanti, 2016:222)

Indikator kinerja dalam ukuran kuantitatif dan kualitatif digunakan sebagai alat dasar untuk menilai tingkat kinerja yang baik, serta digunakan sebagai dasar

untuk menilai atau melihat tingkat kerja baik dalam tahap perencanaan maupun setelah kegiatan selesai.

Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan.
- b. Menciptakan konsensus yang dibangun oleh berbagai pihak terkait untuk menghindari kesalahan interpretasi selama pelaksanaan kebijakan/program/kegiatan dan dalam menilai kinerjanya.
- c. Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi/unit kerja.  
(Sedarmayanti, 2016:222)

Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan ke depan) daripada retrospektif (melihat ke belakang). Hal ini menunjukkan jalan pada aspek kinerja aparatur yang perlu diobservasi, indikator tersebut dapat dijelaskan sebagaimana bagan dibawah ini.

1. Tujuan (*Goal*)  
Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seseorang individu atau organisasi untuk dicapai.
2. Standar (*Standart*)  
Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.
3. Umpan Balik (*Feedback*)  
Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kerja, dan pencapaian tujuan.
4. Alat atau Sarana (*Mean*)  
Alat atau sarana merupakan sumberdaya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses
5. Kompetensi (*Competence*)  
Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.
6. Motif (*Motive*)  
Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
7. Peluang (*Opportunity*)  
Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.  
(Wibowo, 2007:76)



Menurutnya terdapat tujuh indikator kinerja pemerintah, dua diantaranya mempunyai peran sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Kinerja pemerintah ditentukan oleh tujuan organisasi yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Indikator kinerja sebagaimana disebutkan diatas mengandung makna bahwa tujuan bukanlah persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai oleh organisasi di masa yang akan datang.

Tujuan menunjukkan kearah mana kinerja harus dilakukan. Namun demikian dalam upaya mencapai tujuan perlu adanya sebuah standar. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Standar menjawab pertanyaan tentang kapan sukses atau gagal. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

Prinsip responsibilitas ini diwujudkan dengan kesadaran bahwa tanggung jawab merupakan konsekuensi logis dari adanya wewenang, menyadari akan adanya tanggung jawab sosial, menghindari penyalahgunaan kekuasaan dan menjadi professional. Prinsip ini juga mengandung prinsip yang mencerminkan kinerja pengelolaan perusahaan yang baik dan mengakui *stakeholders* serta mendorong kerjasama yang aktif antara perusahaan dengan *stakeholders* untuk menciptakan kemakmuran.

Akuntabilitas adalah menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat. Dalam hal ini, akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan birokrasi publik itu konsisten dalam memperhatikan rakyatnya sesuai

dengan fungsinya suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan yang dilakukannya dianggap benarsesuai dengan nilai dan norma yang berkembang pada masyarakat (Dwiyanto,2006:51).

Berdasarkan pendapat diatas akuntabilitas adalah para pejabat politik tidak boleh mementingkan kepentingan sendiri tetapi harus memprioritaskan kepentingan rakyat karena dipilih oleh rakyat dan rakyat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari para pemimpinnya.

Indikator-indikator akuntabilitas suatu organisasi untuk melihat tingkat kesesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan. Tingkat kesesuaian tersebut yang dapat dilihat dari kesesuaian dengan undang-undang, pencapaian program, pemanfaatan sumber-sumber potensi dan pemenuhan terhadap harapan masyarakat akan terciptanya kinerja organisasi pelayan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adanya penilaian kinerja untuk organisasi pelayanan publik atau birokrasi publik sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Penilaian kinerja tersebut bermanfaat untuk memperbaiki kinerja organisasi pelayanan publik atau birokrasi publik secara terarah dan sistematis sehingga dapat mengetahui kondisi kinerja dari organisasi tersebut.

### **2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah**

Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah adalah sistem informasi berbasis komputerisasi yang mengolah data keuangan yang berhubungan dengan data transaksi dalam siklus akuntansi dan menyajikannya dalam bentuk laporan

keuangan kepada manajemen perusahaan/pemerintahan yang digunakan oleh Pemerintah. Sistem adalah sekelompok variabel yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem berfungsi untuk mempermudah pekerjaan yang dilakukan berulang kali secara rutin. Sedangkan yang dimaksud oleh informasi adalah data yang didapatkan dari lapangan untuk diolah dan dijadikan sebagai pengambilan keputusan. Oleh karena itu, secara sederhananya definisi dari Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem informasi yang dibuat khusus untuk mempermudah kegiatan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan akuntansi.

Definisi dan pengertian dari Sistem Informasi Akuntansi menurut para ahli manajemen, akuntansi, dan juga sistem informasi:

Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan dari berbagai macam sumber daya yaitu manusia dan juga peralatan yang memang dibuat untuk mengubah data keuangan dan juga data lainnya menjadi sebuah informasi yang berguna bagi penggunanya. (Bodnar dan Hopwood, 2010:57).

Berdasarkan teori yang di kemukakan oleh Bodnar dan Hopwood peneliti menyimpulkan Sistem Informasi Akuntansi merupan kumpulan dari sumber daya manusia dan peralatan yang digunakan untuk mengubah atau mempermudah data keuangan. Kemudian Sistem Informasi Akuntansi dikemukakan oleh Nugroho Widjajanto sebagai berikut

Sistem Informasi Akuntansi adalah susunan dari berbagai macam dokumen, catatan, peralatan termasuk komputer dan perlengkapannya, alat komunikasi, tenaga pelaksana serta seluruh laporan yang didesain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan oleh manajemen. (Widjajanto, 2001:45).

Berdasarkan teori yang disampaikan oleh oleh Nugroho Widjajanto, peneliti menyimpulkan Sistem Informasi Akuntansi merupakan peralatan elektronik yang

digunakan untuk mempermudah proses data keuangan menjadi informasi contohnya yaitu peralatan komputer dan perlengkapannya.

Sistem Akuntansi Pemerintah Kabupaten Subang merupakan prosedur untuk mengoperasionalkan prinsip-prinsip akuntansi yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrual Pada Pemerintah Daerah, dan Peraturan Bupati No. 44 tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan bupati No. 40 tahun 2015 tentang Kebijakan Akuntansi Pemerintah Daerah Kabupaten Subang. Prosedur dalam sistem akuntansi ini, mengatur teknis penyusunan dan penyajian laporan keuangan sejak analisis transaksi sampai dengan penyusunan laporan keuangan yang diselenggarakan baik secara manual ataupun terkomputerisasi. Sistem Akuntansi juga menjelaskan transaksi apa saja yang dicatat dan pihak-pihak yang terkait dalam penyelenggaraan sistem akuntansi.

### **2.1.3 Konsep *E-government***

Berikut ini adalah menjelaskan mengenai konsep *e-government* yang dikemukakan oleh Kurniasih, yaitu sebagai berikut:

Terkait dengan *e-Government*, konsep ini merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakatnya kapan dan dimanapun agar mereka bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan yang pemerintah berikan kepadanya. Hal ini merupakan salah satu bentuk fungsi pemerintah untuk memberikan alternatif pilihan melalui teknologi informasi (media internet).

*E-Government* bertujuan untuk membuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen – G2C*), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business – G2B*), serta antar instansi

pemerintah (*Government to Government – G2G*) yang lebih bersahabat, nyaman, transparan dan murah. Selain itu, konsep *e-Government* menyangkut juga dengan model *e-Business* lainnya, yaitu *B to B (Business to Business)*, *B to C (Business to Customer)*, *C to C (Customer to Customer)*, dan *C to B (Customer to Business)*.

*Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. *Government to Business (G-to-B)*, merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.

*Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. *Government to Business (G-to-B)*, merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.

*Government to Government (G-toG)*, merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya. *Government to Employes (G-to-E)*, tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. (Kurniasih 2013:07)

Berdasarkan teori yang di kemukakan diatas menurut Dewi Kurniasih, peneliti menyimpulkan konsep *E-Government* merupakan konsep yang digunakan dalam *e-goverment* diantaranya yaitu *Government to Citizens*, *Government to Citizens* dan *Government to Government*. Beberapa konsep diatas merupakan fungsi *e-goverment* yang sudah di sesuaikan menurut lokasi dan pelaksanaannya.

Berikut ini akan dijelaskan beberapa teori *E-goverment* yang akan di menurut pakar atau ahli yaitu menurut Budi Rianto dan kawan-kawan yaitu sebagai berikut:

*E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E- Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. (Rianto, dkk 2012:36)

Berdasarkan teori di atas yang di kemukakan oleh Budi Rianto dkk dapat menyatakan *e-government* merupakan aplikasi yang bertugas melaksanakan tugas tugas pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga mempermudah kinerja dan pelayanan yang di berikan pemerintah untuk masyarakat.

*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain penduduk, pengusaha, maupun instansi lain. (Indrajit, 2002:36)

Berdasarkan teori diatas yang dikemukakan oleh Indrajit dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan sebuah mekanisme baru yang di gunakan oleh pemerintahan dan orang yang berkepentingan, teori diatas juga menegaskan bahwasannya hanya orang berkepentingan saja yang menggunakan *e-government*.

*E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. (Suaedi, 2010:54)

Berdasarkan teori diatas yang dikemukakan oleh Falih Suaedi dapat disimpulkan *e-government* itu sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi

pemerintahan, efektifitas pemerintahan, serta transparansi dan akuntabilitas pemerintahan dalam pelayanannya terhadap masyarakat.

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks* (WAN) internet, *moble competing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. (Wibawa, 2009:113)

Berdasarkan teori diatas yang dikemukakan oleh Samodra Wibawa dapat disimpulkan penggunaan e-goverment disini lebih kepada *wide area network*, *moble competing* yang dapat menghubungkan akses internet dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut Samodra Wibawa 2009:114, mendefinisikan:

E-Goverment adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id). (Wibawa 2009:114)

Berdasarkan teori diatas yang dikemukakan oleh Samodra Wibawa dapat disimpulkan e-government itu merupakan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah serta dalam penggunaanya menggunakan domain pemerintah.

*E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. (Weslatt,2005:54)

Berdasarkan teori diatas yang dikemukakan oleh Clay G. Weslatt dapat disimpulkan *e-government* itu menggunakan teknologi informasi untuk kinerja pemerintah yang lebih efisien dan pemangkasan biaya yang murah sehingga membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-Goverment* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah

yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
  - b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
  - c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
  - d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;
- (*E-Government In Action*, 2005:5)

Visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien

Berikut ini pengertian *E-Government* menurut Karniawati & Rahmandani menjelaskan bahwa *E-Government* sebagai berikut :

*E-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. (Karniawati & Rahmandani, 2011:233)

Menurut Kariawati dan Rahmadani Implementasi *e-Government* dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparancy*) dalam pelaksanaan pelayanan publik.



Pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi *E-government*. Pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

1. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
2. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para pemangku kepentingannya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
3. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecendrungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu. Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imajinatif.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat yaitu:

- a. Tingkat Pertama (Persiapan)
  1. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
  2. Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.
- b. Tingkat Kedua (Pematangan)
  1. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif;

2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat Ketiga (Pematapan)
  1. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik;
  2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat Keempat (Pemanfaatan) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Citizens/consumers (G2C)*.  
(Hadwi Soendjojo.2005:134)

Berdasarkan teori diatas yang dikemukakan oleh Yunus Jackson Obeng dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat tingkatan yaitu yang pertama persiapan, yang kedua pematangan, yang ketiga pemantapan dan yang ke empat pemantapan. Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidak pastian, oleh karena itu pengembangan *E-Government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak.

Manfaat *E-government* adalah sebagai berikut: Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan(1). Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai

pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak (2).

Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya (3). Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien, sebagai contoh: koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *email* atau bahkan video, bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar hal ini sangat membantu. Tanya jawab koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama, tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam(4).

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kinerja aparatur merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh aparatur melalui fungsi-fungsi dan aspek dalam menjalankan suatu pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan secara tepat dan sasaran yang dilakukan, penggunaan fungsi-fungsi tersebut didasarkan pada kemampuan aparatur dalam menjalankan pekerjaannya, selain itu juga penggunaan fungsi yang ada di dasarkan pada lingkungan organisasi dalam suatu lingkungan pekerjaannya di mana hasil yang didapat merupakan bentuk dari kemampuan dirinya.

Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah merupakan sebuah Aplikasi yang berbentuk Web yang digunakan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah khususnya pada Bagian Akuntansi Kabupaten Subang. Untuk menjalankan Aplikasi ini dibutuhkan dukungan kinerja aparatur yang baik yang mempunyai kemampuan dalam bidang teknologi khususnya mengoperasikan komputer untuk mendukung kinerja yang lebih baik, efisien dan mempermudah kinerja. Sistem Informasi Akuntansi Pemerintahan ini hanya digunakan oleh Bidang Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dan bagian Akuntansi di setiap Kecamatan Kabupaten Subang.

Prosedur dalam sistem sistem informasi akuntansi pemerintah ini, mengatur teknis penyusunan dan penyajian laporan keuangan sejak analisis transaksi sampai dengan penyusunan laporan keuangan yang diselenggarakan baik secara manual ataupun terkomputerisasi. Sistem Akuntansi juga menjelaskan transaksi laporan dari kecamatan maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah di Dinas contohnya laporan keuangan bulanan dari kecamatan, yang di dalamnya terdapat gaji pokok PNS, tunjangan keluarga, tunjangan jabatan, tunjangan umum, tunjangan beras, iuran asuransi kesehatan dan lain sebagainya.

Permasalahan Kinerja Aparatur menerapkan Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah di bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang yaitu sering terjadi kesalahan pada saat menginput data (*human error*) dan sering terjadi keterlambatan penginputan data. Sehingga harus ada Aparatur yang mengecek kembali inputan data yang di input pada Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah.

Peneliti akan mengkaji dan menganalisa permasalahan tersebut dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. Pengukuran kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto di atas cocok untuk menganalisis permasalahan yang ada pada penelitian ini. Menurutnya ada beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kinerja, diantaranya produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas.

1. Produktivitas adalah rasio output dan input yang terkait dengan kinerja aparatur Bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dalam menerapkan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah yang meliputi:
  - a. Input adalah bagian awal yang akan dilaksanakan aparatur Bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dalam menerapkan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah.
  - b. Output adalah hasil dari kinerja tentang kegiatan pembuatan yang dilakukan Aparatur Bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dalam menerapkan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah.
  - c. Efektivitas adalah sejauh mana aparatur bisa menggunakan aplikasi sistem informasi akuntansi pemerintah.
  - d. efisien waktu yang digunakan adalah waktu yang dibutuhkan aparatur dalam menjalankan aplikasi sistem informasi akuntansi pemerintah.
2. Kualitas layanan adalah pelayanan yang diberikan Aparatur Bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang. pada saat

melakukan penginputan data kedalam aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah, adapun pelayanan yang diberikan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Bukti fisik adalah Fasilitas Fisik penunjang pelaksanaan kerja aparatur Bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dalam penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah yang digunakan dalam memberikan layanan pertanggung jawaban keuangan
  - b. Kehandalan/kemampuan adalah berarti kehandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Responsivitas adalah kemampuan kinerja Aparatur Bagian kehandalan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang untuk mengenali kebutuhan aparatur pengguna aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah.
3. Responsivitas adalah cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pemerintah pusat maupun tingkat Bagian Akuntansi Badan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Subang dalam Penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah. Indikator dari responsivitas diantaranya sebagai berikut:
- a. Visi dan Misi yaitu Untuk mewujudkan kemandirian Kabupaten Subang dalam menyelenggarakan tugas daerah sebagai konsekuensi dari

pelaksanaan desentralisasi, sudah menjadi tugas penting Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang.

b. Tujuan merupakan penjabaran dari visi dan misi dan juga merupakan hal yang akan dicapai atau dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan disini pada penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah

4. **Responsibilitas** adalah tindakan kemampuan Aparatur Bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan target yang akan dicapai pada saat melakukan penginputan data, yang meliputi :

a. **Tanggung Jawab** adalah kesediaan untuk menyiapkan diri dalam menghadapi resiko terburuk sekalipun, memberikan kompensasi atau informasi terhadap yang pernah kemampuan

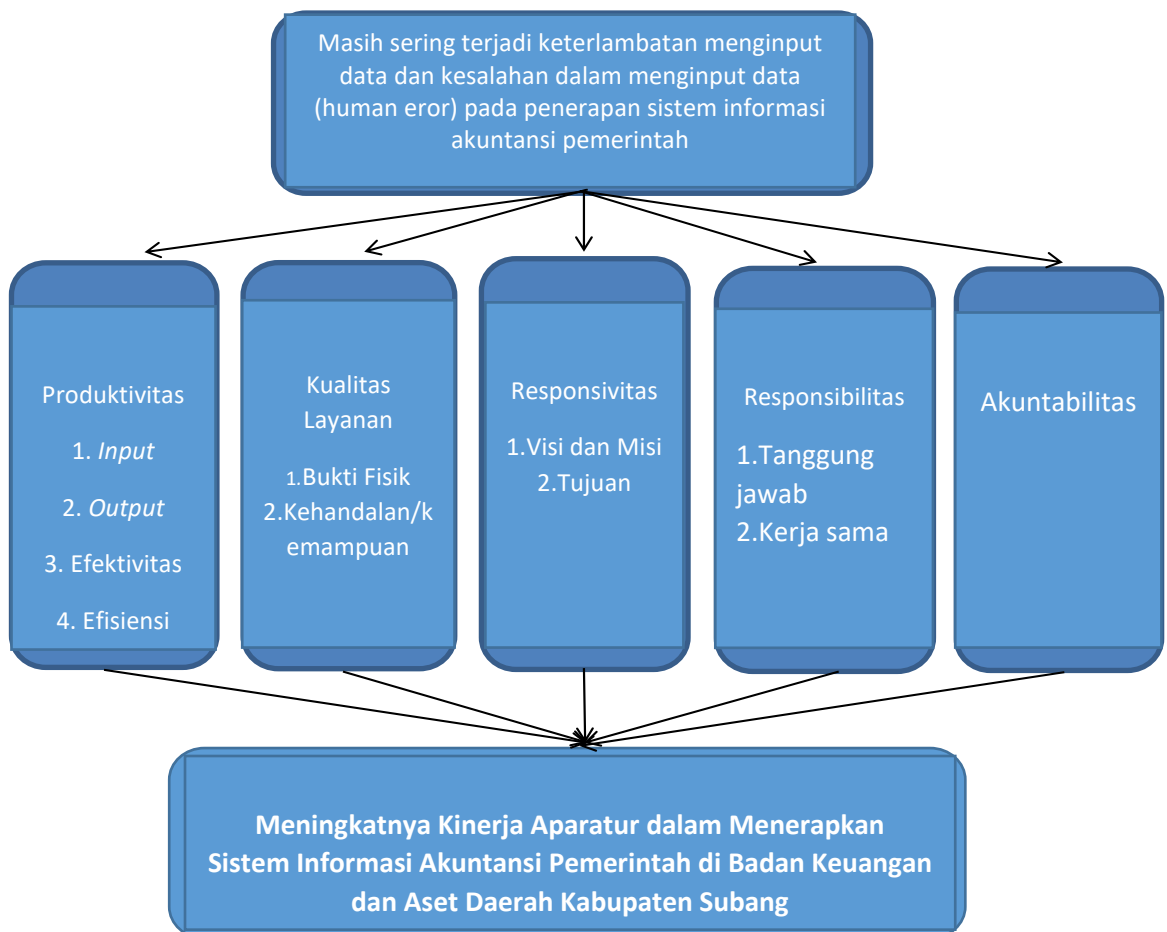
b. **Kerjasama** adalah upaya yang dilakukan kemampuan Aparatur Bagian Akuntansi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dengan orang berkepentingan untuk meminimalisasi kesulitan yang terjadi.

5. **Akuntabilitas** pada penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Badan Keuangan Aset Daerah Kabupaten Subang sebagai pengelola penerapan sistem informasi akuntansi pemerintah dalam menanggung akibat dari penerapan aplikasi sistem informasi akuntansi pemerintah



Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti menuangkan ide dan gagasan kerangka pemikiran tersebut ke dalam sebuah bentuk model bagan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



## **2.4 Proposisi**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka proposisi penelitian ini adalah kinerja aparatur Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Subang dilihat dari indikator produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.