

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penyajian dan jasa atau biasa disebut dengan pelayanan merupakan sesuatu perspektif kehidupan yang sangat besar. Didalam kehidupan ini, pemerintah memiliki peran yang sangat besar untuk memberikan banyak pelayanan kepada masyarakatnya, dalam segi apapun pemerintah harus bisa memenuhi kebutuhan setiap masyarakat. Salah satu contohnya yaitu dalam bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lainnya.

Beraneka ragam gerakan reformasi publik atau public reform yang dialami negara – negara maju pada awal tahun 1990 – an banyak dirasakan oleh berbagai masyarakat terhadap perlunya peningkatan sebuah kualitas pelayanan publik yang dibagikan oleh pemerintah. Pelayanan merupakan tugas yang paling utama dari sosok aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dituliskan dalam pembukaan UUD 1945 dialinea keempat, yang merangkum 4 perspektif pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan sebagai proses memenuhi keperluan melalui aktivitas masyarakat secara langsung, adalah konsep yang selalu konkret diberbagai

aspek kelembagaan. Tidak hanya pada organisasi bisnis, akan tetapi telah berkembang lebih besar kepada susunan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006).

Penyajian dan jasa atau biasa disebut dengan layanan terhadap masyarakat sudah menjadi target utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tema kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara Indonesia cenderung tidak berkembang, sedangkan keterkaitan dan sebagaimana diketahui sangat luas, karena merambah ke semua ruang publik baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain – lain. Dalam bidang ekonomi, tidak baiknya pelayanan publik di negara ini akan keterlibatan pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap penetapan atau pemutusan hubungan kerja, sedangkan dibidang industri dan tidak adanya lapangan pekerjaan yang baru juga akan berpengaruh terhadap peningkatan angka pengangguran.

Pada kehidupan yang modern saat ini kita sangat perlu untuk menggunakan teknologi. Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti keahlian dan *logia* yang berarti pengetahuan. Dalam pengertian yang lain, teknologi merupakan sebuah obyek atau benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras lainnya. Teknologi informasi merupakan sebuah alat penyatuan yang digunakan sebagai pengolah data, mengirim dan menjaringsesuatu yang diinginkan menjadisebuah informasi dalam berbagai data yang bermanfaat bagi pemakai teknologi tersebut. Teknologi selalu berkaitan dengan perangkat atau alat bantu yang digunakan oleh manusia, teknologi juga merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis

penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian, serta bagaimana ia dapat memberi pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada disekitarnya (Anshari, 2010:82).

Globalisasi sebagai dampak dari revolusi teknologi informasi mengakibatkan perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi terbukti telah memberikan dampak yang sangat positif dalam berbagai hal, diantaranya meningkatkan efisiensi dan produktivitas, menunjang aktivitas pekerjaan dan belajar, bahkan meningkatkan kualitas hidup manusia. Peranan teknologi informasi akan semakin meningkat seiring perkembangan zaman. Teknologi informasi yang sangat cepat ikut memacu perkembangan dan penyebaran ilmu pengetahuan., tanpa ilmu pengetahuan, suatu masyarakat atau bangsa tidak dapat berpartisipasi dalam perkembangan ekonomi dunia yang berjalan sangat cepat. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat membantu dalam berbagai hal untuk mempermudah apapun yang diinginkan, salah satu contohnya yaitu teknologi untuk membantu pelayanan.

Pada kali ini kehidupan masyarakat mengalami banyak sekali perubahan karena sebuah kemajuan yang sudah didapatkan, ketikacara pembentukan dan kemajuan yang sebelumnya tumbuh dalam ilmu teknologi dan pengetahuan. Peralihan yang dialamipada saat ini ini merupakan berlangsungnya pergantianpandangan orang – orang menunjuk ke arah yang semakin dewasa. Masalah itu sangat memungkinkan, karena hari demi hari masyarakat semakin pintar serta semakin mengetahui hak serta kewajibannya sebagai warga negara. Karena hal tersebut berharap adanya pemerintah yang harus bisa memberikan

banyaknya keperluan masyarakat dalam segala aspek di kehidupan mereka, yang paling utama masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah.

Pelayanan Publik di Indonesia masih cenderung berkinerja buruk, peringkat standar pelayanan publik di Indonesia merupakan yang terburuk di ASEAN, Indonesia menempati peringkat 117 dari 180 negara yang disurvei di dunia. (Maulana, 2016). Hal yang mengakibatkan pelayanan publik di Indonesia dianggap buruk adalah prosedur yang berbelit, memberikan pelayanan yang kurang ramah, serta masih banyak yang melakukan pungutan liar. Sebuah pelayanan harus dilakukan dengan baik dan benar untuk membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Penerapan teknologi informasi muktak harus dilakukan untuk mempermudah dan memberikan sebuah pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang atau pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam suatu organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik dan pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja bagi yang memberikan sebuah pelayanan.

Sebelumnya pemerintah telah membuat undang – undang tentang pelayanan publik untuk melayani masyarakat yang membutuhkan, yang dilakukan oleh birokrasi, yang salah satunya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu pelayanan yang umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Saat ini masyarakat masih sering mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari pemerintah. Yang lebih penting lagi, warga banyak yang tidak tahu sama sekali dan tidak mengetahui secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya didapat serta sesuai dengan ketentuan pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Masyarakat juga sungkan untuk melaporkan apabila menerima pelayanan yang kurang baik, bahkan masyarakat menerima pelayanan dengan apa adanya walaupun pelayanan itu bisa dikatakan buruk.

Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat mempunyai cara tersendiri untuk memajukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mengelola pendapatan daerahnya yang baik dengan berorientasi kepada kepuasan pelayanan publik. Dengan salah satu misi Bapenda Jawa Barat pada saat ini, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bapenda Jawa Barat memiliki satu unit pelayanan yang bernama E – Samsat, E – Samsat adalah cara mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Melalui ATM layanan E – Samsat dapat dilakukan di ATM bank yang telah bekerja sama diseleluruh Indonesia, yaitu Bank BJB, Bank BNI, Bank BCA, Bank BRI, Bank CIMB Niaga, dan Bank Permata.

Selanjutnya Bapenda juga mempunyai inovasi berbasis aplikasi yang bernama Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). Melalui aplikasi Sambara, masyarakat Jawa Barat dapat dengan mudah mengecek informasi kendaraan, pembayaran pajak, serta dalam melakukan proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Aplikasi yang dapat diunduh di playstore itu menampilkan berbagai informasi mengenai pajak kendaraan masyarakat. Didalam aplikasi tersebut, terdapat berbagai macam menu untuk mengetahui informasi kendaraan bermotor. Masyarakat juga dapat mengetahui berapa biaya pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan. Selain itu terdapat juga menu soal informasi jadwal layanan samsat keliling hingga alamat kantor samsat. Bukan hanya itu saja, masyarakat tidak perlu lagi mengantre di samsat untuk melakukan pembayaran pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas, yang menjelaskan bahwa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat telah berusaha menerapkan teknologi dalam memberikan pelayanan sehingga dapat dijadikan contoh untuk SKPD lainnya maka penelitian ini akan membahas tentang Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki untuk mengetahui Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan secara umum khususnya terhadap ilmu sosial dan politik tentang adopsi teknologi untuk meningkatkan pelayanan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Adapun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Kegunaan bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan serta sebagai salah satu rujukan untuk meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang sama dalam konteks yang berbeda.

##### **b. Kegunaan untuk Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat**

Hasil dari penelitian penulis diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam melaksanakan adopsi teknologi untuk meningkatkan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya dan juga penelitian yang membahas permasalahan yang sama. Terdapat 3 penelitian yang dapat dijadikan acuan. Dari 3 penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi 3 kategori yaitu :

1. Penelitian yang pembahasannya membahas secara umum tentang pelayanan publik di Daerah.
2. Penelitian yang membahas Good Governance untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Penelitian yang membahas keuntungan teknologi untuk meningkatkan pelayanan.

Untuk penelitian – penelitian yang termasuk kategori pertama contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Erland Mouw (2013) yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Daerah.

Dalam memberikan pelayanan publik diberbagai daerah, birokrasi semestinya selalu memberi perhatian terhadap beberapa masalah dari aduan warga. Keikutsertaan birokrasi ketikamemberikan pelayanan publik memberikan kelebihan dan kebaikan tertentu, namun selain itu juga terdapat beberapa kelemahannya. Masyarakat juga ingin mendapatkan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan, tapi kelemahan pada birokrat yang ada daerah terletak pada kurangnya sumber daya manusia yang mengerti dan di tambah denganadanya aturan – aturan yang menjadi birokrat di daerah kerja dengan tidak baik. Dengan demikian

banyak kritik di berikan kepada birokrasi publik seperti proses yang sangat berbelit, boros anggaran, pelayanan yang kaku dan lain – lain, tetapi pada saat tertentu masih dibutuhkan karena bisa menjaga kebutuhan masyarakat dan menciptakan keadilan. Terkadang, birokrasi juga masih tebang pilih untuk mendahului kepentingan seseorang tanpa memperhatikan kondisi dimana birokrat berada serta bekerja. Birokrat harus bersifat netral, tidak mendahulukan orang atau suku yang sama, dan juga harus memberikan pelayanan yang baik terhadap semua elemen masyarakat, oleh sebab itu perlumemahami untuk melihat dimana birokrat berada serta sikap yang seharusnya dan bagaimana supaya efektif untuk diterapkan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari sudut baiknya produk, melainkan dilihat dari sudut kalitas layanan.

Untuk penelitian – penelitian yang termasuk kategori dalam kedua contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rizali Djaelangkara (2014) yang berjudul Tinjauan Kritis Konsep dan Implementasi Pelayanan Publik di Indonesia

Jika melihat pada acuan kontrak sosial yang membahastentang adanya sebuah negara, maka masyarakat sepakat memberi sebagian besar haknya kepada organisasi – organisasi negara pada bentuk arahan supaya dijalankan, salah satu bentuknya adalah pelayanan publik yaitu kesejahteraan, kebutuhan dasar dan keadilan. Sehingga pada dasarnya semua pemecahan masalah publik yang berkaitan dengan penyediaan, pemberian dan pemenuhan kebutuhan adalah tanggungjawab negara. Dalam pelaksanaan dan tatakelolanya terdapat bagian yang didelegasikan atau diberikan kewenangannya kepada sektor swasta dan masyarakat sipil dengan alasan terbatasnya kemampuan negara, ketepatan dan

ampuh serta alasan politik lainnya. Seharusnya, salah satu hal penting menjadi penunjuk dalam melihat keberhasilan pelayanan publik adalah perbandingan untuk membangun sebuah negara.

Dalam konsep Good Governance, pelayanan publik memiliki tiga peran strategis, yaitu pelayanan publik selama ini menjadi masalah yang mana negara yang diwakilkan oleh pemerintah berkomunikasi dengan lembaga-lembaga non – negara, karena hal tersebut harus terjalin hubungan baik dan mendalam antara masyarakat dan pemerintah. Praktik Good Governance untuk menyelenggarakan pelayanan publik masih dirasa sangat kurang oleh seluruh masyarakat, hal ini menunjukkan apabila terjadi peralihan yang relevan pada masalah pelayanan publik, oleh karena itu seluruh masyarakat akan langsung merasakan manfaatnya. Selanjutnya beragam cara Good Governance dapat diartikan secara relatif lebih muda pada masalah pelayanan publik, perspektif kelambagaan sewaktu ini dijadikan acuan untuk menilai governance yang dapat dengan mudah dipandang dari implementasi penyelenggaraan pelayanan publik. Yang terakhir pelayanan publik mengikutsertakan tujuan seluruh unsur governance. Pemerintah menjadi abdi negara, warga umum dan caranya pasar mempunyai tujuan serta keterlibatan yang tinggi dalam masalah ini. Pelayanan publik mempunyai banyak pengaruh dan menjadi tantangan yang penting untuk ketiga unsur Good Governance tersebut karena baik buruk pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap dari ketiganya, bahkan peruntungan Pemerintah Pusat maupun di Daerah akan sangat dipengaruhi keberhasilan birokrasi untuk menjadikan pelayanan publik yang sehat sebagai pelayan dan juga sebagai pemilik amanat yang diharapkan secara

aktif berfungsi dalam mengikuti seluruh aturan, tujuan serta pelaksanaan layanan publik yang didapat atau yang ada sebagai pelayan dan memiliki tujuan yang tanggap. Oleh karena itu bersinambung diciptakan dalam keadaan yang baik partisipasi masyarakat untuk meningkatkan, mengawasi, dan memelihara, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang ada.

Untuk penelitian – penelitian yang termasuk kategori ketiga contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Herlinda (2016) yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT POS Indoneisa di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Teknologi biasanya memiliki dua aspek, yaitu aspek perangkat keras (objek, materi dan sifatnya), dan komponen perangkat lunak, dasar informasi untuk perangkat keras maupun perangkat lunak sangat berguna dalam pengoperasian komputer. Teknologi merupakan hasil karya kreasi dan inovasi manusia untuk mempermudah berbagai proses dalam kehidupan manusia. Teknologi dalam konsep *Information technology* adalah cara dan alat tertentu di tangan manajemen untuk mengontrol perubahan dan menciptakan sesuatu di dalam perubahan itu. Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi tidak sekedar berupa teknologi komputer tetapi juga teknologi komunikasi. Dengan kata lain yang disebut teknologi informasi adalah gabungan atau kombinasi antara teknologi komputer, teknologi komunikasi dan teknologi apapun yang berfungsi sebagai pemrosesan, pengolahan dan penyebaran data yang mana memberikan nilai tambah untuk organisasi.

Teknologi Informasi memiliki keuntungan untuk pengguna teknologi tersebut, salah satu untungnya menggunakan teknologi informasi yaitu :

1. Kecepatan (Speed)

Komputer bisa bekerja dengan sangat cepat dan dalam hitungan detik serta dapat dikatakan lebih cepat dari pekerjaan yang dilakukan oleh manusia.

Komputer sangat membantu manusia

2. Konsistensi (Consistency)

Format atau bentuk yang sudah standar mengakibatkan hasil pengolahan yang lebih konsisten dan tidak berubah - ubah, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang sama persis.

3. Ketepatan (Precision)

Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit. Komputer bukan hanya cepat, akan tetapi akurat dan tepat juga.

4. Keandalan (Reliability)

Sesuatu yang dihasilkan dapat dipercaya dibandingkan dengan sesuatu yang dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

**F. Kerangka Teori**

**1. Pelayanan Publik**

**a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan kondisi aktif yang berpengaruh terhadap produk, proses, jasa manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau

melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian dalam menyeimbangi harapan masyarakat (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pelayanan yang real yang konsumen terima atau peroleh dengan pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan terhadap jasa – jasa pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau jelek. Sebaliknya jika servis atau jasa yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan diartikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan diartikan sangat baik dan berkualitas.

Sebuah pelayanan memiliki hubungan dengan kesesuaian antara bahan layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan itu. Sebuah layanan bisa dimaksud sebagai pandangan pengguna layanan mengenai buruk atau baik suatu layanan, atau diterima dan tidaknya suatu layanan. Dari maksud di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah pemahaman pengguna layanan mengenai layanan yang diberikan oleh seorang individu (Mahendra, 2008). Sementara menurut Scotti (2007) mengatakan jika sebuah pelayanan berkaitan dengan kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa puas akan kembali memakai layanan tersebut dan menyuruh orang lain untuk memakai layanan tersebut sehingga bisa mendapat pemikiran yang baik dari masyarakat.

Selanjutnya Fathoni (2009) menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran atau faktor keberhasilan bagi setiap pengembangan pelaksanaan

sistem informasi pada suatu perusahaan. Gambaran kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang dari pihak penyedia layanan melainkan berdasarkan sudut pandang atau pandangan dari pelanggan. Pelanggan yang menikmati layanan dalam perusahaan adalah pihak yang menentukan kualitas layanan itu sendiri. Pandanganpelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan dari suatu layanan.

Pendapat lain mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu daya tanggap dan servis yang diberikan perusahaan, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada pandangan pelanggan (Kotler,1997) dalam Wisnalmawati (2005:156). Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan pandangan penyedia jasa, tetapi pandangan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas layanan mengarah pada penilaian – penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi layanan atau keseluruhan organisasi dari pelayanan, sebagian beasr masyarakat sekarang mulai melihat tuntutan terhadap pelayanan yang baik, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang baik tetapi mereka lebih memilih dan senang menikmati kenyamanan pelayanan. (Roesanto,2000) dalam Nanang Tasunar (2006:44)

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan sistem pengukuran kinerja pelayanan publik. Menurut Mardiasmo (2002: 121), sistem pengukuran kinerja pelayanan publik adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik untuk menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non financial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian

organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan reward and punishment system.

selanjutnya Kotler (2002:83) mengatakan arti dari pelayanan adalah kegiatan atau setiap kegiatan yang bisadiberikan oleh salah satu pihak (pemberi layanan) untuk pihak lainnya (pelanggan), pada dasarnya yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan pemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan adalah perilaku dari produsen memiliki tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen demi dapatnya rasa puas yang dirasakan oleh konsumen itu sendiri. Kotler juga mengartikan bahwa kejadian itu dapat terjadi pada saat sesudah dan sebelum transaksi terjadi.

Setiap sebuah kepuasan yang tinggi disebabkan oleh pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan sehingga dapat terjadi pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat dijumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan.
2. Kualitas mencakup jasa, manusia, produk serta proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah - ubah.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 1996:59) menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang penyedia layanan atau pihak penyelenggara, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat atau pelanggan penerima layanan yang sering disebut sebagai konsumen. Pelanggan juga yang memakai serta merasakan pelayanan yang dibagikan, karena itu pelanggan sendiri yang bisa menentukan dan memberikan nilai kualitas dari sebuah pelayanan.

Jika sebuah pelayanan dirasakan dan diterima itu seperti apa yang diinginkan oleh konsumen, artinya kualitas dari pelayanan itu diartikan memuaskan serta baik. Jika sebuah pelayanan dikatakan sangat baik oleh pelanggan, jadi kualitas pelayanan dirasakan adalah kualitas yang sangat ideal. Maka sebaliknya kalau pelayanan yang diberikan lebih kecil dari yang diinginkan konsumen, maka kualitas pelayanan itu dikatakan buruk. Oleh karena itu buruk atau baiknya sebuah pelayanan bergantung pada sebuah keahlian pihak penyelenggara dan penyedia layanan untuk memberikan keinginan masyarakat atau melayani masyarakat dengan baik secara konsisten.

Dari penjelasan – penjelasan tentang kualitas pelayanan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pihak penyelenggara atau pemberi layanan guna memenuhi harapan konsumen atau penerima layanan. Dalam hal ini pelayanan dimaksud sebagai service dan jasa yang dikatakan oleh pemilik jasa yang seperti hubungan, keramahan, kemudahan, kecepatan, kemampuan yang dilihatkan melalui sifat dan sikap dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kita

bisa mengetahui cara service quality atau kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pemahaman dan maksud dari semua elemen atas pelayanan yang nyata atau real yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan kepada berbagai karakter pelayanan dalam pemberi layanan. Relasi diantara konsumen dan pemberi layanan menggapai jauh lebih sejak saat membeli ke pelayanan yang menjual, selamanya melewati waktu yang memiliki produknya. Pemberi layanan mengatakan jika konsumen adalah raja yang harus wajib dilayani dengan baik, karena dari adanya konsumen akan membuat keuntungan kepada si pemberi layanan supaya bisa dilihat atau dipandang baik.

Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah sebuah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan. Tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah pemberi layanan dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Beberapa ahli mengemukakan tentang ciri – ciri pelayanan berkualitas. Menurut Kristiadi (1998) ciri mengenai layanan yang baik adalah mudahnya mendapat tujuan yang dapat dijangkau, kesederhanaan prosedur, ketertiban, keamanan, kenyamanan, ketepatan serta kecepatan. Menurut Sariatmojo (1999), menjabarkan tanda – tanda kualitas pada sebuah layanan antara lain yaitu akurasi pelayanan, tepatnya waktu layanan, kemudahan mendapatkan layanan, ramah dan sopan pada saat sedang memberi layanan, dan kenyamanan dalam memperoleh

pelayanan. Dari pengertian di atas, baik Kristiadi maupun Sariatmodjo lebih menekankan kepada kesigapan dari pemberi layanan dalam melakukan pelayanan.

Moenir (2001) menyebutkan agar pemberian pelayanan harus membuat kelompok masyarakat merasa puas pada saat kita layani. Jadi pelayan yang memberi layanan harus selalu bersifat baik dan ramah, memberikan yang masyarakat ingin dan yang diharapkan. Dalam hal ini Moenir menekankan kepada sikap dalam melakukan pelayanan. Layanan yang baik merupakan suatu hal berkarakter cepat, baik, ramah, tersedia, serta terjangkau.

#### **b. Indikator Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2012:174) terdapat lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan. Dimensi pokok tersebut antara lain:

1. Realibilitas (*Realibility*), berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memberikan layanan yang disajikan secara akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kemampuan dan kesediaan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan atau konsumen dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan sikap meliputi kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa pemberi layanan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan

perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan tersebut.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik dari fasilitas layanan yang diberikan, perlengkapan atau peralatan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi pemberi layanan.

### **c. Inovasi Pelayanan**

#### **1. Definisi Inovasi**

Menurut Asian Development Bank tentang penjelasan mengenai inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat diterapkan atau diimplementasikan, serta memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; tetapi inovasi adalah konsep, penerapan, proses, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu meningkatkan nilai dari sektor publik yang dilihat oleh masyarakat.

Menurut Muluk (2008:42) inovasi di sektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya yang dianggap kurang menampakkan hasil yang memuaskan.

#### **2. Jenis – Jenis Inovasi Pelayanan**

Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

1. Inovasi pelayanan

2. Inovasi sistem

3. Inovasi dalam proses

4. Proses Inovasi

### 3. Inovasi Konseptual

Menurut Mulgan & Alburry yang dikutip oleh Muluk (2008:44) menyatakan ada lima tipologi dalam proses inovasi, yaitu:

1. Inovasi proses pelayanan;

2. Inovasi produk atau layanan;

3. Inovasi kebijakan;

4. Inovasi metode pelayanan; dan

5. Inovasi sistem.

### 4. Terwujudnya Inovasi Dalam Pelayanan

Menurut Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013:9) terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

2. *Complexity* (kerumitan)

3. *Triability* (kemungkinan dicoba)

4. *Compability* (kesesuaian)

5. *Observability* (kemudahan diamati)

### 5. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

#### 1. Faktor Pendukung

Menurut Ancok (2012:58) ada tiga mendukung inovasi, yakni sebagai berikut:

a. Modal manusia;

b. Modal srtuktur ogranisasi;

c. Modal kepemimpinan;

## 2. Faktor Penghambat

Mulgan and Albury dalam Noor (2013:27) ada delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi;
- b. Tidak ada imbalan atau intensif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi;
- c. Keengganan untuk menutup program yang gagal;
- d. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi;
- e. Tidak berani mengambil resiko;
- f. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
- g. Tekanan dan hambatan administratif; dan
- h. Budaya *risk aversion*.

## 2. Teknologi Informasi

### a. Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu yang digunakan untuk keperluan pribadi, pendidikan, bisnis, dan pemerintahan,

dan juga merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Salah satu ciri era demokratisasi yang sudah maju adalah dengan adanya keterbukaan informasi serta cara mendapatkan informasi dengan mudah. Keterbukaan informasi tersebut telah menjadi tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat seiring dengan proses demokratisasi itu sendiri, transparansi, serta hak asasi manusia. Keterbukaan informasi ini juga yang menjadi ciri dari penyelenggaraan Good Governance yang diinginkan oleh masyarakat Indonesia. Nilai dan manfaat teknologi informasi pun dapat diperhatikan kualitasnya. Salah satu kriterianya adalah ketersediaan informasi itu sendiri. Bila informasi yang dibutuhkan masyarakat tersedia dengan lengkap dan mudah untuk diperoleh, informasi tersebut dapat dikategorikan sebagai *available*. Informasi pun harus mudah dipahami dengan mudah oleh siapapun, relevan dengan masalah yang hendak dipecahkan, dan bermanfaat bagi yang mengaksesnya. Informasi juga harus tersedia tepat waktu, terutama apabila yang membutuhkan ingin segera menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Teknologi informasi pada saat ini harus dapat diandalkan kebenarannya serta akurat. Maksudnya harus jelas, bersih dari kesalahan dan secara tepat memiliki makna yang lugas dari data pendukungnya dan harus konsisten. Sebagai sumber yang baik dan berkualitas tersebut dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi seseorang, masyarakat, tetapi juga organisasi profit ataupun non profit. Karenanya sumber informasi tersebut harus disimpan dan dikelola dengan baik sehingga mudah ditelusuri jika diperlukan. Kualitas informasi tersebut tentu akan sangat membantu bagi pengakses dalam mengambil sebuah keputusan yang

cepat, tepat, rasional, dan bijak. Teknologi informasi sangat diperlukan pada saat ini, akan sangat membantu masyarakat yang membutuhkan jika data – data dari informasi tersebut ada, jelas, dan mudah dipahami.

Teknologi informasi menurut Information Technology Association of America (ITTA) adalah suatu studi, perencanaan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara umum.

Menurut Bodnar dan Hopwood (dalam Sutarman, 2009:14) ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan Teknologi Informasi berbasis komputer yaitu :

1. Perangkat keras (hardware)
2. Perangkat lunak (software)
3. Pengguna (brainware).

Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (input – output media), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Perangkat keras (Hardware) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak (software) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (input) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (brainware) merupakan hal yang terpenting karena fungsinya sebagai, pengembang hardware dan software, serta sebagai pelaksana (operator) masukan (input) dan sekaligus penerima keluaran (output)

sebagai pengguna sistem (user). Pengguna sistem adalah manusia (man) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (behavior) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna (brainware) TI menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan TI. Menurut Syam (1999), pertimbangan perilaku ini perlu mendapat perhatian khusus dalam konteks penerapan TI. Pendapat ini sejalan dengan Sung (1987) dalam Trisna (1998) yang menyatakan bahwa faktor – faktor teknis, perilaku, situasi dan personal pengguna TI perlu dipertimbangkan sebelum TI diimplementasikan. Henry (1986) dalam Trisnawati (1998) juga mengemukakan bahwa perilaku pengguna, dan personal sistem diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi para personal atau orang-orang yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, apakah sistem itu berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, bermanfaat atau tidak jika diterapkan.

Selanjutnya Menurut Bambang Warsita (2008:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Lantip dan Rianto (2011:4) teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat. Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo (2011:57) juga mengemukakan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan

untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Untuk menerapkan hardware, software, dan brainware di pelayanan publik kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri harus ditingkatkan, karena untuk menggunakan sebuah teknologi informasi harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik. Jika sumber daya manusia itu kurang memahami teknologi informasi maka tidak akan berjalan dengan baik dan tidak akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditargetkan. Suatu organisasi yang baik dapat dikatakan berhasil jika sumber daya manusianya itu sendiri memahami dan mengetahui teknologi informasi. Manusia dibutuhkan untuk pengoperasian semua sistem informasi dan menjadi pakar sistem informasi. Kesuksesan sistem informasi dalam suatu organisasi harus mendapat dukungan dari atasan atau pimpinan pusat, keterlibatan pemakai, kejelasan penggunaan kebutuhan perusahaan, kematangan perencanaan dan harapan perusahaan yang nyata.

#### **b. Perlunya Teknologi Informasi**

Teknologi informasi dewasa ini menjadi hal yang sangat penting karena sudah banyak organisasi yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan organisai. Teknologi informasi diterapkan untuk pengelolaan informasi yang dewasa ini menjadi salah satu bagian penting karena sebagai berikut :

1. Meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen.
2. Pengaruh ekonomi internasional

3. Perlunya waktu tanggap (*response time*) yang lebih cepat.
4. Tekanan akibat dari persaingan bisnis.

**c. Sistem Informasi**

Sistem informasi ini mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti lainnya, sebuah sistem informasi terdiri dari input seperti data dan instruksi, dan output seperti laporan dan kalkulasi. Sistem informasi memproses input dan menghasilkan output yang dikirim kepada pengguna atau sistem yang lainnya. Mekanisme timbal balik yang mengontrol operasi pun bisa dimasukkan. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi beroperasi di dalam sebuah lingkungan. Dalam mempelajari sistem informasi, perlu diketahui mengenai perbedaan data, informasi, dan pengetahuan.

Data adalah fakta dari suatu pernyataan yang berasal dari kenyataan, dimana pernyataan tersebut merupakan hasil pengukuran atau pengamatan.

Informasi adalah sekumpulan fakta atau data yang diorganisasikan dengan cara tertentu sehingga mereka mempunyai arti bagi si penerima.

Pengetahuan terdiri atas informasi yang sudah diorganisasikan dan diproses untuk memperoleh pemahaman, pengalaman, pembelajaran yang terakumulasi sehingga dapat diaplikasikan dalam pemecahan masalah atau proses bisnis tertentu. Pengetahuan dapat diartikan juga sebagai informasi yang diproses untuk mengekstrak implikasi kritis dan merefleksikan pengalaman masa lampau yang menyediakan pengetahuan yang terorganisasi dengan nilai yang tinggi. Nilai

ini bisa menghindari seorang manajer dari membuat kesalahan yang sama yang dilakukan oleh manajer lain sebelumnya.

#### **d. Infrastruktur Informasi dan Arsitektur Informasi**

Infrasruktur informasi terdiri dari atas fasilitas – fasilitas fisik, layanan, dan manajemen yang mendukung semua sumber daya komputer dalam suatu organisasi. Terdapat lima komponen utama dari infrastruktur, yaitu sebagai berikut :

1. Hardware (perangkat keras)
2. Software (perangkat lunak)
3. Network (fasilitas jaringan dan komunikasi).
4. Database (basis data)
5. Information management personnel (manajemen informasi personal)

Arsitektur informasi berbeda dengan arsitektur komputer yang menggambar kebutuhan perangkat keras dari sistem komputer. Arsitektur informasi adalah perencanaan kebutuhan informasi dalam organisasi dan bagaimana proses pemenuhan kebutuhan tersebut. Selain itu dapat diartikan sebagai panduan terhadap pengoperasian dan cetak biru untuk masa depan suatu organisasi.

Dalam mempersiapkan arsitektur informasi perancang atau designer membutuhkan informasi yang dapat dibagi atau dua bagian, yaitu :

1. Kebutuhan bisnis akan informasi
2. Infrastruktur informasi yang telah ada dan yang direncanakan.

#### **e. Kemampuan Sistem Informasi**

Untuk bisa eksis dalam lingkungan modern, organisasi mengharapkan sistem informasi mereka mempunyai kemampuan yang hebat. Karena itu sistem informasi harus mampu melakukan hal – hal berikut :

1. Menyediakan proses transaksi yang cepat dan akurat.

Setiap even yang muncul dalam sebuah bisnis disebut dengan transaksi. Transaksi termasuk penjualan barang, pembayaran kredit, deposito bank, dan lain – lain. Setiap transaksi menghasilkan data yang harus ditangkap secara tepat dan akurat. Proses ini disebut proses transaksi, dan sistem informasi yang menangkap, merekam, menyimpan, dan mengupdate data ini disebut sistem proses transaksi.

2. Menyediakan penyimpanan dengan kapasitas besar dan akses cepat terhadap penyimpanan ini.

Sistem informasi pun harus menyediakan, baik tempat penyimpanan yang memadai untuk data korporasi, juga akses yang cepat untuk data ini.

3. Menyediakan komunikasi yang cepat

Jaringan memungkinkan pekerja komunikasi dan komputer untuk berkomunikasi secara langsung diseluruh dunia. Jaringan yang memiliki kapasitas transmisi yang tinggi atau mempunyai bandwidth tinggi memungkinkan dapat berkomunikasi dengan cepat. Bandwidth yang besar tersebut memungkinkan proses transmisi data, suara, gambar, dokumen, dan video dengan gerakan penuh

dilakukan secara stimulan. Jaringan juga menyediakan akses yang langsung kepada pengambil keputusan sehingga mengurangi informasi yang berlebihan.

#### 4. Mengurangi informasi yang terlalu berlebihan

Adanya dukungan sistem jaringan komputer pada pengelolaan sistem informasi maka akan memungkinkan mendapatkan informasi yang berlebihan sehingga untuk mengatasinya perlu suatu rancangan sistem informasi yang dapat menyaring ataupun membentuk model generalisasi sehingga memudahkan manager dalam mengambil keputusan secara efektif dan efisien.

#### 5. Span boundaries

Sistem informasi dapat menghilangkan batasan – batasan dalam organisasi dan juga antar organisasi dalam sebuah rantai permintaan. Dalam organisasi boundary spanning memfasilitasi pengambilan keputusan antara area fungsional , rekayasa proses bisnis, dan komunikasi. Sepanjang rantai permintaan, boundary spanning memfasilitasi untuk mempersingkat waktu dalam penereimaan barang, mengurangi persediaan barang, dan meningkatkan kepuasan konsumen.

#### 6. Menyediakan penunjang dalam pengambilan keputusan

Sistem penunjang keputusan membantu mengambil keputusan dalam suatu organisasi dan pada semua level organisasi. Pegawai pada level organisasi yang lebih rendah mempunyai otoritas dan tanggung jawab untuk membuat keputusan yang lebih banyak dan lebih besar dari level sebelumnya.

#### 7. Menyediakan senjata kompetitif

Sekarang ini, sistem informasi dipandang sebagai pusat keuntungan dan diharapkan memberikan keuntungan kepada organisasi untuk menagatasi masalah pesaing. Sistem informasi dihubungkan sepanjang rantai permintaan untuk memberikan keuntungan – keuntungan yang keompetitif kepada organisasi yang terjaring.

#### **f. Prinsip dan Tujuan Teknologi Informasi**

Prinsip adalah sebuah aturan yang mendasar, garis besar atau acuan, dan ide motivasi, yang diaplikasikan pada sebuah situasi, untuk menghasilkan sesuatu yang diharapkan

Tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan sebuah pekerjaan.

Prinsip “High – Tech – High – Touch” yaitu semakin anda bergantung kepada teknologi maju, seperti teknologi informasi, maka semakin penting untuk mempertimbangkan aspek “High – Touch” yaitu sisi manusianya.

Aspek yang ditekankan adalah kita harus selalu menyesuaikan teknologi informasi terhadap manusia daripada meminta manusia untuk menyesuaikan dirinya dengan teknologi informasi.

#### **g. Fungsi Teknologi Informasi**

Teknologi informasi mempunyai 6 fungsi, yaitu diantaranya :

1. Mengolah (processing)
2. Menangkap (capture)

Mengkomplikasikan catatan rinci dari aktifitas. Misalnya menerima input dari keyboard, scanner, dan mic. Mengolah atau memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi, pengolahan dan pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (analisis kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

- Multimedia System, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe atau bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).
- Information Processing, suatu aktifitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe atau bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe atau bentuk yang lain dari informasi.
- Data Processing, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi.

### 3. Menghasilkan (generating)

Mengorganisasikan atau menghasilkan informasi kedalam bentuk yang berguna. Misalnya sebuah grafik, tabel dan laporan.

### 4. Menyimpan (storage)

Menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya disimpan ke harddisk, tape, disket, dan flasdisk.

### 5. Mencari kembali (retrival)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin data informasi yang sudah tersimpan. Misalnya mencari supplier yang sudah lunas.

### 6. Transmisi (trasmission)

Mengirim data informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer. Misalnya mengirimkan data penjualan dari user A ke user lainnya.

#### **h. Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi**

Teknologi informasi memiliki beberapa keuntungan, salah satunya yaitu :

##### 1. Kecepatan (speed)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang sangat kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

##### 2. Konsistensi (consistency)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah – ubah karena format dan bentuknya sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang sama persis.

##### 3. Ketepatan (precision)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga lebih akurat dan tepat. Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil, yang tidak dapat dilihat oleh kemampuan manusia, dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

##### 4. Keandalan (reliability)

Apa yang dihasilkan dapat lebih dipercaya dibandingkan apa yang dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

#### **3. Adopsi Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi mendorong adanya sebuah perubahan dari manajemen organisasi secara keseluruhan dan mengubah

pendekatan organisasi dalam berhubungan dengan masyarakat atau warga negara. Hal ini mungkin juga dapat terlihat dalam berbagai ragam pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan lembaga publik lainnya.

Konsekuensinya, perubahan yang terjadi jelas menuntut adanya kehadiran inovasi dalam mengelola pelayanan publik yang disediakan. Fakta menunjukkan bahwa layanan berbasis teknologi informasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan, baik dalam perangkat komputer, jaringan seluler atau telepon bergerak. (Rust dan Kannan, 2002)

Secara faktual pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi kemudian kian berkembang, tidak hanya mencakup penggunaan jaringan elektronik, internet, ataupun infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga mencakup jenis dan bentuk pelayanan publik serta lingkungan dan proses pelayanan publik ketika diberikan kepada warga Negara.

## **G. Definisi Konseptual**

### **a. Adopsi**

Adopsi Teknologi adalah perubahan penerapan teknologi oleh seseorang setelah atau suatu teknologi baru diperkenalkan tanpa adanya intervensi lagi oleh pembawa teknologi.

### **b. Inovasi**

Inovasi merupakan sebagai ide-ide baru, praktek-praktek baru, atau obyek-obyek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau masyarakat secara umum dan luas.

c. Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah segala cara atau alat yang terintegrasi yang digunakan untuk menjangkau data, mengolah dan mengirimkan sesuatu yang diinginkan menjadi informasi dalam berbagai hal yang bermanfaat bagi pemakainya, dari segi waktu juga dapat lebih cepat untuk mendapatkan hasilnya.

d. Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau sebuah kegiatan yang diberikan serta ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkannya.

## **H. Definisi Operasional**

### **a. Inovasi Pelayanan**

1. Inovasi Pelayanan
2. Proses Inovasi
3. Pendukung dan Penghambat Inovasi

### **b. Teknologi Informasi**

1. Hardware
  - a) Ketersediaan listrik
  - b) Kondisi komputer.
2. Software atau Database

## **I. Metode Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis, dan penuh makna.

Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori. (Sugiyono, 2017:209). Di dalam penelitian ini peneliti adalah sebagai instrumen kunci, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, analisis data dan bersifat induktif.

#### **b. Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini perlu dikemukakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti. Tempat yang akan diteliti adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang terletak di Jl. Soekarno Hatta, Sekejati, Buah Batu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286.

#### **c. Unit Analisis**

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan unit analisis Organisasi, dalam hal ini yang menjadi unit analisis penulis adalah Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

#### **d. Jenis Data**

##### **1. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang didapat, dikumpulkan, dan diperoleh secara langsung dari sumber data atau sumber pertama yang diambil dari stakeholder yang bersangkutan. Data tersebut dikumpulkan berdasarkan wawancara dengan informan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang bersumber dari data publikasi instansi, dan berita sebagai bandingan antara hasil angka dan hasil wawancara di lapangan.

Dalam penelitian ini yang menjadi bahan data sekunder yaitu dari buku – buku, dokumen resmi, literatur, dan dari internet yang berhubungan dengan masalah tersebut.

#### **e. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Wawancara**

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan narasumber Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Wawancara atau biasa disebut interview adalah peneliti yang bertanya kepada informan yang berkaitan dengan masalah yang berkaitan dengan masalah penelitian yang sedang dilakukan.

##### **2. Dokumen.**

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu sehingga dapat dilihat kembali, biasanya dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang (Sugiyono dalam Sarofah, 2015). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari catatan harian, terbit di koran, majalah atau media elektronik lainnya, cerita sejarah atau biografi, peraturan perundang – undangan, maupun dari kebijakan – kebijakan.

#### **f. Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan teknis analisis deskriptif, yaitu beberapa penjelasan dan pemaparan tentang adopsi teknologi informasi terhadap peningkatan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Analisis deskriptif yaitu menafsirkan dan menuturkan data

yang ada dan menganalisa data yang diperoleh tetapi tidak sampai pada penalaran teori. Dalam penelitian ini terdapat empat teknik analisis data, diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Data yang dihasilkan dari lapangan harus dicatat secara rinci dan teliti karena jumlahnya yang cukup banyak. Lamanya proses peneliti di lapangan akan menentukan banyak, kompleks dan rumitnya data yang dihasilkan. Data yang telah direduksi akan lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data yang lainnya.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Ulber Silalahi, 2009: 340). Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang

besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya, kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami oleh penulis.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang awalnya belum pernah ada. Temuan yang didapat merupakan deskripsi atau gambaran objek yang awalnya masih kurang jelas dan sulit untuk dipahami yang kemudian setelah proses penelitian akan menjadi jelas.