



**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Empiris pada Pegawai Pemerintah Daerah Lumajang)

SKRIPSI

Oleh

**Yulin Kristanti
NIM 080810391121**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Empiris pada Pegawai Pemerintah Daerah Lumajang)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Yulin Kristanti
NIM 080810391121

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Hamdallah dan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasih kepada :

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Suko Pribadi (Alm) dan Ibu Suti, beserta wali saya Bonjol Suharsono yang sangat berjasa dalam perjalanan hidupku. Terima kasih atas jerih payah, kasih sayang, dukungan, nasehat serta untaian doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah bagi keberhasilanku.
2. Untuk kakakku Wulan Sulistya Wardani dan adik-adikku Bagas Atma Wijaya dan Rahma Diana yang selalu mendukung, menemani dalam suka dan duka, serta seluruh keluarga besarku di Lumajang, terima kasih atas segala perhatian dan doanya.
3. Untuk Mas Fendy Suyanto yang selalu memberikan motivasi, semangat, perhatian, serta do'a.
4. Guru-guruku dari TK hingga Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmunya dan membimbingku dengan penuh rasa sabar.
5. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTO

“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

(QS. Al-Ankabut 29: 6)

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

(QS. Ar Ra'du ayat 11)

Jangan hanya menghindari yang tidak mungkin. Dengan mencoba sesuatu yang tidak mungkin, anda akan bisa mencapai yang terbaik dari yang mungkin anda capai.

(Mario Teguh)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulin Kristanti

NIM : 080810391121

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Pegawai Pemerintah Daerah Lumajang) adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 01 Oktober 2012

Yang menyatakan,

Yulin Kristanti

NIM 080810391121

SKRIPSI

**PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Empiris pada Pegawai Pemerintah Daerah Lumajang)

Oleh

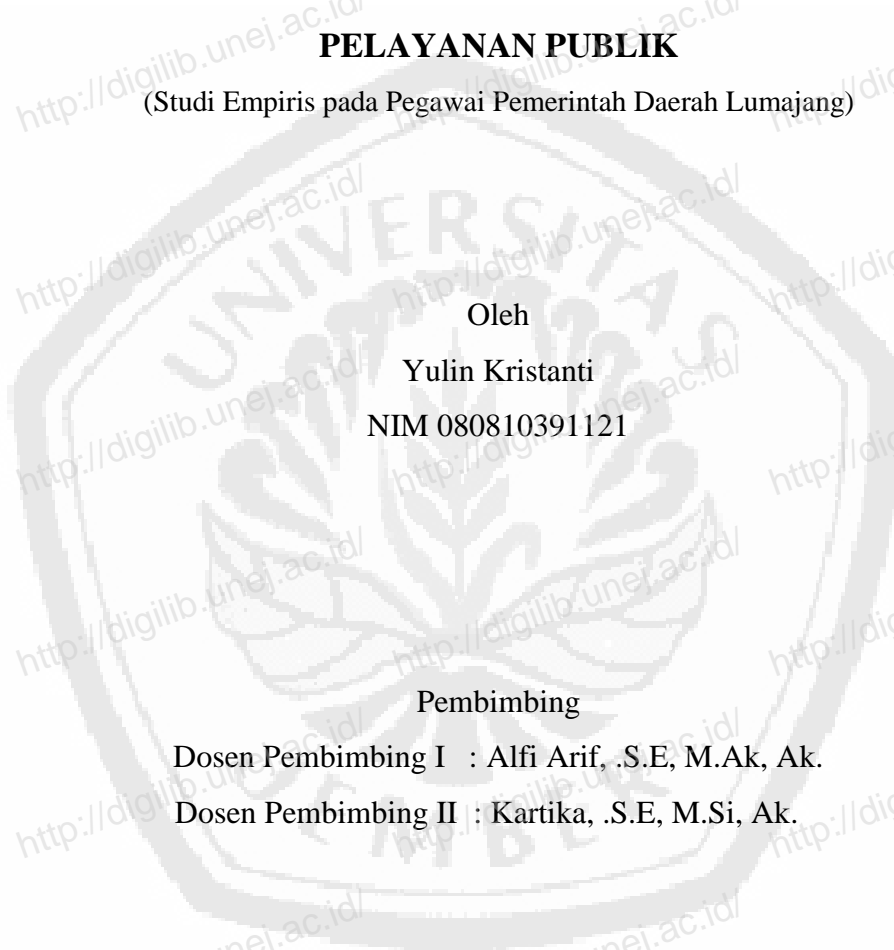
Yulin Kristanti

NIM 080810391121

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Alfi Arif, .S.E, M.Ak, Ak.

Dosen Pembimbing II : Kartika, .S.E, M.Si, Ak.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Pegawai Pemerintah Daerah Lumajang)

Nama Mahasiswa : Yulin Kristanti

Nomor Induk Mahasiswa : 080810391121

Jurusan : Akuntansi / S-1 Reguler Sore

Tanggal Persetujuan : 27 September 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Alfi Arif, .S.E, M.Ak, Ak.
NIP. 19721004 199903 1 001

Kartika, .S.E, M.Si, Ak.
NIP. 19820207 200812 2 002

Ketua Program Studi

Dr. Alwan S. Kustono, SE, M.Si, Ak.

NIP. 19720416 200112 1 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Empiris Pada Pegawai Pemerintah Daerah Lumajang)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yulin Kristanti

NIM : 080810391121

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

08 Oktober 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. Imam Mas'ud, MM, Ak. (.....)

NIP. 19591110 198902 1 001

Sekretaris : Dra. Ririn Irmadariani, M.Si, Ak. (.....)

NIP. 19670102 199203 2 002

Anggota : Dr. M. Miqdad, .S.E, MM, Ak. (.....)

NIP. 19710727 199512 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

4 x 6

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc.
NIP. 19560831 198403 1 002

Yulin Kristanti

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas informasi terhadap kinerja pelayanan publik. Data dipilih dengan menggunakan purposive sampling. Responden dalam penelitian ini adalah Ka.Sub.Bag.TU dan staff TU pada dinas, kantor dan badan yang terdapat di Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Peneliti menyebarkan 58 kuesioner dan dari jumlah kuesioner yang disebar, jumlah kuesioner yang kembali tetap sebanyak 58 kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diproses dan dianalisis dengan SPSS versi 17. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: 1) Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam kinerja pelayanan publik adalah berpengaruh secara positif dan signifikan. 2) Kualitas informasi dalam kinerja pelayanan publik adalah berpengaruh secara positif dan signifikan. 3) Pemanfaatan Teknologi Informasi dan kualitas informasi dalam kinerja pelayanan publik adalah berpengaruh secara positif dan signifikan.

Kata kunci: pemanfaatan teknologi informasi, kualitas informasi, dan kinerja pelayanan publik

Yulin Kristanti

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRACT

This study aims to empirically examine the influence of using the information technology and the information quality to the Public Service Performance. Data were selected using purposive sampling. Respondents in this study are the Head of TU and TU staff on duty, offices and agencies contained in the Local Government Lumajang. The data was collected using a questionnaire. Researchers deploy 58 questionnaires and of the number of questionnaires distributed, the number of questionnaires returned remains much as 58 questionnaires. The data obtained were then processed and analyzed with SPSS version 17. The statistical method used to test the hypotheses is multiple regression. The results are as follows: 1) Use of Information Technology in the performance of public services is a positive and significant. 2) Quality of performance information in the public service is a positive and significant. 3) Information Technology and quality of information in the performance of public services is a positive and significant.

Keywords: use of information technology, information quality, and performance of the public service

PRAKATA

Bismillahirrahmannirrahim,

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Studi Empiris pada Pegawai Pemerintah Daerah Lumajang)”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, Msi., Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Bapak Alfi Arif, .S.E, M.Ak, Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini serta membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama studi.
5. Ibu Kartika, .S.E, M.Si, Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Staf Karyawan di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember serta Perpustakaan POMA Ekonomi dan Perpustakaan Pusat.
7. Kedua orang tua, Ayahanda Suko Pribadi (alm) dan Ibunda Suti yang selalu mendukung dan mendoakan saya setiap waktu, terima kasih atas segalanya.
8. Kakakku Wulan Sulistya Wardani, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, nasihat, dan doa.
9. Adik-adikku Bagas Atma Wijaya dan Rahma Diana yang selalu menghibur dalam suka duka.
10. Keluarga besar mama, papa serta bapak yang di Lumajang maupun di luar Lumajang terima kasih untuk segala dukungan dan do'a.
11. Penyemangat terbaik saya, Mas Fendy Suyanto, terima kasih selalu sabar mengerti saya, memotivasi, mendukung, serta senantiasa mendo'akan.
12. Teman- teman Akuntansi seperjuangan 2008, Wise, Ida, Aini, Huda, Alam, Pita, Yaya, Selly, Reni, dan semuanya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan kita selama ini.
13. Teman kost seperjuangan dan adek-adek kost, Ochin, Fiko, Manda, Ayu, Maya Dwijayanti, Maya Lestarina, Ulfa, Ismi, Iyut, Fanny, Ifra, Hefrin, serta adek sepupuku Kinanti Amalia, terima kasih atas keceriaan yang aku dapatkan dari kalian semua.
14. Teman-teman TK, SD, SMP, SMA yang banyak member bantuan dalam menuntut ilmu, terima kasih atas semuanya.
15. Semua pihak yang telah membantu dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis

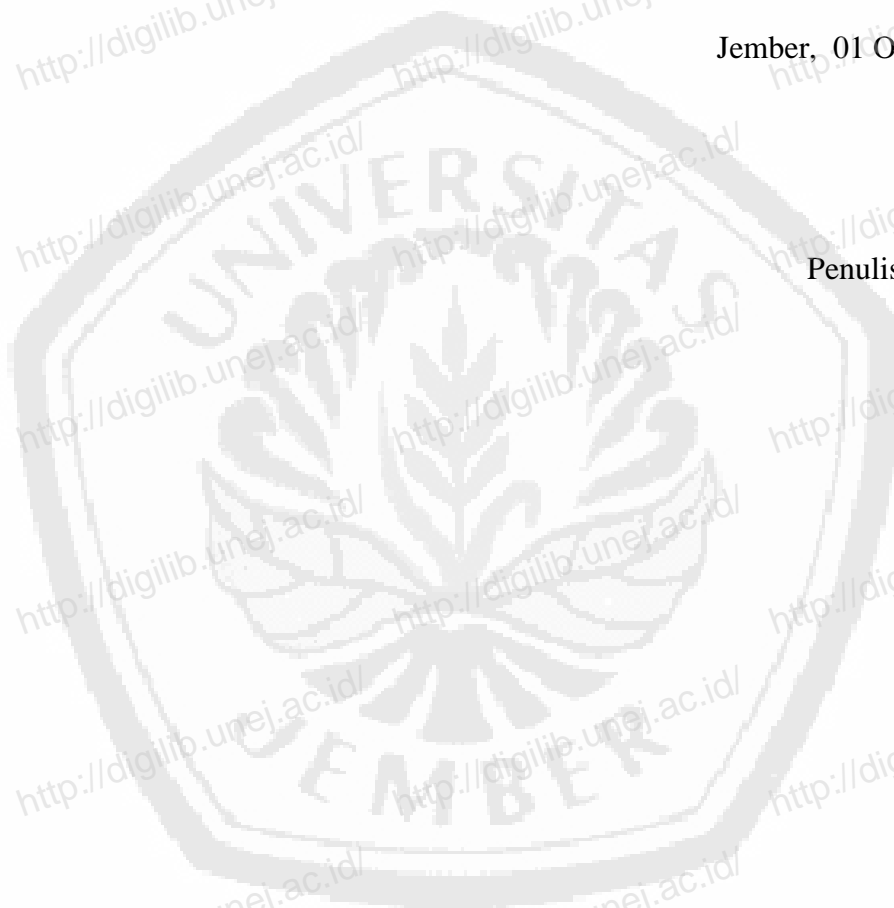
harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Alhamdulillahirabbilalamin

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Jember, 01 Oktober 2012

Penulis

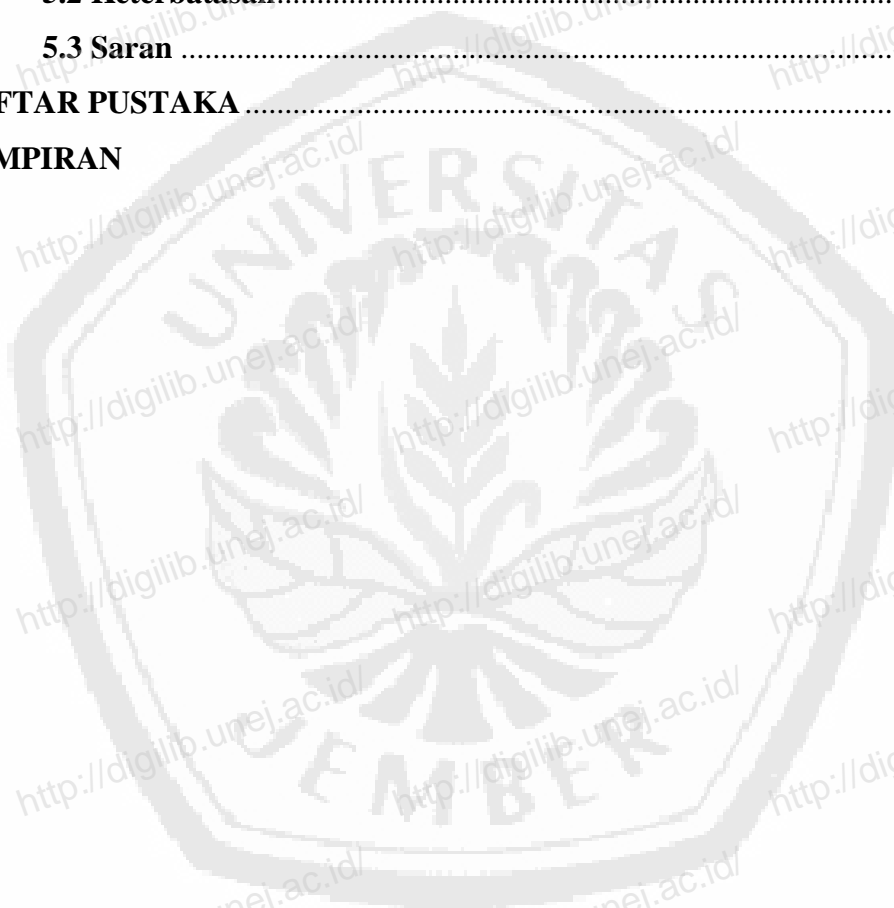


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Sistem Informasi	10
2.1.1 Teknologi Informasi	11
2.1.3 Pemanfaatan Teknologi Informasi	12
2.1.2 Kualitas Informasi	15
2.1.3 Pelayanan Publik	17

2.1.5	Kinerja Pelayanan Publik.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.4	Perumusan Hipotesis	25
2.4.1	Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	25
2.4.2	Kualitas Informasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik	25
BAB 3.	METODE PENELITIAN.....	27
3.1	Populasi dan Sampel.....	27
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4	Operasional Variabel dan Pengukuran	28
3.5	Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	33
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.4	Uji Hipotesis	35
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah	37
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1	Deskriptif Responden	38
4.2	Teknik Pengujian Data.....	40
4.2.1	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	40
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	43
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.2.5	Uji F	48
4.2.6	Uji t	49
4.3	Pembahasan.....	50
4.3.1	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja	

Pelayanan Publik.....	50
4.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik	51
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN	52
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Keterbatasan.....	53
5.3 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

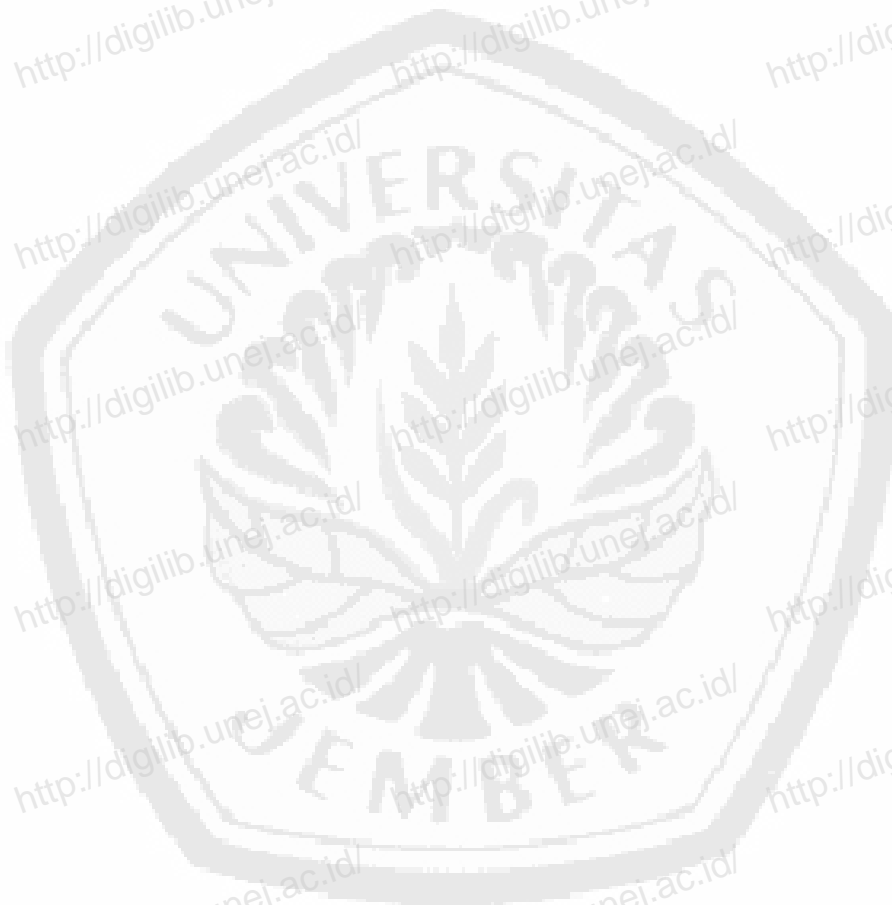


DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Jumlah Responden Ka.Sub.Bag TU dan Staff TU Kabupaten Lumajang.....	38
4.2 Data Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	39
4.3 Karakteristik Sampel.....	39
4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	43
4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas.....	45
4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas.....	46
4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.10 Rekapitulasi Hasil Multiple Regression Analysis.....	47
4.11 Hasil Uji Signifikasi F.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Teoriti.....	24
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data
3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
4. Hasil Uji Validitas
5. Hasil Uji Reabilitas
6. Hasil Uji Normalitas Data
7. Hasil Uji Multikolinearitas
8. Hasil Uji Heteroskedastisitas
9. Hasil *Multiple Regression Analysis*
10. Tabel t

