

PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEAHLIAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS INFORMASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA SKPD KOTA BENGKULU)

Marsidi¹, Herman Ginting², Supawanhar³

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu¹⁻³

Masidi@gmail.com¹, hermanginting@gmail.com², Supawanhar103@gmail.com³

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Human Resource Expertise and information technology users on the quality of public service information. This research is a quantitative research with data collection using a questionnaire. The research population was 52 employees of the Bengkulu City SKPD service part of the management information system of 26 SKPD in Bengkulu City. Data analysis was performed using the SPSS program. The results of this study are, the significance value of the Human Resources variable is 0.000. This means that the significance value of this variable is greater than 0.05. The significance value of the Human Resources variable is 0.150. This means that the significance value of the user expertise variable is greater than 0.05.2. F test is known, a significance value greater than 0.05 means that the independent variables simultaneously have an influence on the dependent variable. The conclusion of this study is that Human Resources affect the quality of Public Service information, user expertise does not affect the quality of Public Service information and the independent variable simultaneously has an influence on the dependent variable.

Keywords: *Use of Information Technology, HR Expertise, Quality of Public Service*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Keahlian Sumber Daya Manusia dan pemakai teknologi informasi terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuesioner. Populasi penelitian sebanyak 52 orang pegawai SKPD Kota Bengkulu bagian pelayanan sistem informasi manajemen dari 26 SKPD yang ada di Kota Bengkulu. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini yaitu, nilai signifikansi variabel Sumber Daya Manusia sebesar 0,000. Artinya bahwa nilai signifikansi variabel ini lebih besar dari 0,05. Nilai signifikansi variabel Sumber Daya Manusiasebesar 0,150. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi variabel keahlian pemakai lebih besar dari 0,05.2. uji F diketahui, nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 berarti bahwa variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Kesimpulan penelitian ini Sumber Daya Manusiaberpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik, keahlian pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik dan variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Kata Kunci: Penggunaan Teknologi Informasi, Keahlian SDM, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah adalah salah satu organisasi sektor publik yang mengelola anggaran pemerintah dengan berbagai kebijakan dan program dengan harapan menghasilkan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat di daerahnya. Sebagai instansi dan organisasi sektor publik yang menggunakan dana dari masyarakat melalui pajak, pemerintah daerah bertanggung jawab memenuhi akuntabilitas dan harapan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang maksimal, organisasi dan instansi dalam sektor publik harus memiliki tata kelola manajemen yang baik (*good governance*), sehingga dalam kinerjanya dapat menghasilkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat dan anggotanya. Selain itu, untuk mewujudkan kinerja yang baik maka pemerintah daerah harus dapat mengambil keputusan yang tepat yang akan direalisasikan dalam bentuk program kerja dengan tujuan mensejahterakan masyarakat.

Salah satu alat pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang tepat adalah informasi Pelayanan Publik. Informasi Pelayanan Publik yang baik adalah informasi yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya yang diinterpretasikan dalam bentuk laporan keuangan dengan mengikuti standar Pelayanan Publik yang berlaku. Pada organisasi sektor publik, dalam hal ini instansi pemerintah, informasi Pelayanan Publik pemerintah daerah tercermin dalam Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) yang nantinya akan diperiksa oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Maka informasi Pelayanan Publik yang disajikan haruslah informasi yang berkualitas. Fenomena yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan penjelasan tersebut. Berdasarkan Ikhtisar Hasil Pemeriksaan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Semester I Tahun 2013, BPK telah memeriksa 415 LKPD Tahun 2012 dari 529 pemerintah daerah tingkat provinsi/kabupaten/kota, termasuk lima daerah otonomi baru (DOB), yaitu Provinsi Kalimantan Utara, Kabupaten Pesisir Barat (Provinsi Lampung), Kabupaten Pangandaran (Provinsi Jawa Barat), Kabupaten Manokwari Selatan dan Kabupaten Pegunungan Arfak (Provinsi Papua Barat). Adapun pemerintah daerah yang wajib menyusun LK Tahun 2012 hanya sebanyak 524 pemerintah daerah tingkat provinsi/kabupaten/kota. Sampai dengan Semester I Tahun 2013, opini LKPD baru diberikan kepada 415 LKPD Tahun 2012 disebabkan beberapa pemerintah daerah belum dapat menyelesaikan penyusunan laporan keuangan dan/atau terlambat menyerahkan kepada BPK. Terhadap 415 LKPD Tahun 2012, BPK memberikan opini WTP atas 113 entitas (termasuk 41 entitas dengan opini WTP-DPP), opini WDP atas 267 entitas, opini TW atas 4 entitas, dan opini TMP atas 31 entitas. Keterlambatan penyerahan laporan keuangan tersebut merupakan salah satu indikasi kualitas informasi yang disajikan kurang baik, karena tidak disajikan tepat pada waktunya.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2000) kualitas informasi merupakan tingkat dimana sebuah data yang telah diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunaannya, yang bisa berupa fakta dan suatu nilai yang bermanfaat serta penyajiannya tepat waktu. Maka, sistem informasi memiliki peran yang penting

dalam kaitannya dengan kualitas informasi Pelayanan Publik. Semakin berkembangnya sistem informasi yang digunakan maka informasi yang dihasilkan akan semakin baik dan akan memberikan berbagai kemudahan pada kegiatan instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas informasi Pelayanan Publiknya. Sistem informasi yang telah banyak digunakan oleh instansi pemerintah adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Komputer (*computer based information system*).

Sebuah sistem informasi berbasis komputer adalah kumpulan dari berbagai perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mengubah data menjadi informasi yang dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Komponen tersebut disebut dengan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi akan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Teknologi informasi yang digunakan haruslah teknologi yang *up to date* agar informasi yang dihasilkan lebih tepat guna. Karena teknologi informasi akan terus mengalami perkembangan dari waktu ke waktu seiring dengan perkembangan zaman. Meningkatnya teknologi dan presentasi penggunaan internet, terjadi perubahan yang diharapkan mampu meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan publik. (Supawanhar; Rudi Hartono; Romdana, 2021)

Informasi Pelayanan Publik yang berkualitas yang dihasilkan oleh suatu sistem dengan menggunakan teknologi informasi membutuhkan campur tangan manusia untuk mengendalikan sistem tersebut. Maka dibutuhkan orang-orang yang ahli dibidang sistem informasi yang memahami dan dapat mengoperasikan dengan baik suatu sistem sehingga dapat menghasilkan informasi Pelayanan Publik yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan kinerja pemerintah. Keahlian pemakai sangat berperan penting dalam hal ini, karena seringkali ditemukan di lapangan teknologi informasi tidak dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga kurang memberikan manfaat bagi instansi. Hal ini terjadi karena pemakai tidak memiliki keahlian yang memadai untuk mengoperasikan suatu sistem berbasis teknologi komputer dengan maksimal (Supawanhar; dkk, 2021)

Keahlian merupakan kombinasi antara ilmu pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam mengerjakan sesuatu atau memecahkan suatu permasalahan. Keahlian pemakai dalam mengoperasikan suatu sistem dapat dilihat dari seberapa besar pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pemakai untuk mengidentifikasi, mengolah, mengakses, dan menginterpretasikan data dalam bentuk informasi Pelayanan Publik yang berkualitas. Seiring dengan perkembangan teknologi, maka tingkat keahlian pemakai dalam pengoperasian sistem juga harus terus meningkat. Untuk meningkatkan keahlian pemakai dapat dilakukan dengan berbagai cara. Antara lain melalui pendidikan khusus, pengalaman, dan pelatihan dibidang sistem informasi dan teknologi komputer.

Selain pengguna teknologi yang ahli di bidangnya, intensitas pemakaian dapat menjadi salah satu faktor yang menjadi pengaruh baik atau tidaknya kualitas informasi Pelayanan Publik yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Seberapa seringkah teknologi digunakan untuk menghasilkan suatu informasi, apakah teknologi tersebut telah digunakan dengan maksimal, dan apakah Sumber Daya Manusiatersebut semata-mata hanya untuk menghasilkan informasi Pelayanan Publik merupakan pertanyaan-pertanyaan yang akan muncul terkait dengan intensitas pemakaian. Karena semakin sering pemakai menggunakan teknologi

informasi, maka kemungkinan terjadinya kesalahan akan semakin sedikit. Pengguna dapat segera mengetahui jika terjadi kesalahan dan dapat segera diperbaiki. Dengan demikian, informasi yang dihasilkan akan semakin baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Rahmi (2013) meneliti tentang pengaruh teknologi informasi dan keahlian pemakai terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik. Penelitian tersebut merupakan studi empiris pada perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Kota Padang. Hasil dari penelitian menunjukkan Sumber Daya Manusiadan keahlian pemakai berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas informasi keuangan. Dari hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusiadan keahlian pemakai dalam BUMN telah dilakukan dengan baik, tapi masih ada beberapa hal yang belum sepenuhnya dilakukan dengan sempurna sehingga hal ini berdampak pada kualitas informasi Pelayanan Publik.

Instansi pemerintah menggunakan Sistem Informasi untuk menyajikan informasi Pelayanan Publik. Hal ini berlaku untuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di seluruh Indonesia. SKPD merupakan entitas Pelayanan Publik yang mempunyai kewajiban melakukan pencatatan atas transaksi-transaksi yang terjadi di lingkungan satuan kerja, yaitu transaksi pendapatan, belanja, aset, dan selain kas (Noordiawan, Sondi, dan Rahmawati : 2008). Namun setiap Provinsi memiliki tata cara pengelolaan yang berbeda. Seperti yang telah diatur dalam UU No. 32 tahun 2004 pasal 182 yang menjadi landasan yuridis PP 58 tahun 2002 mengenai pengelolaan keuangan daerah: Tata cara penyusunan rencana kerja dan anggaran satuan kerja perangkat daerah serta tata cara penyusunan dokumen pelaksanaan anggaran satuan kerja perangkat daerah diatur dalam Perda yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Dalam rangka pengelolaan keuangan, Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu menggunakan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA).

SIMDA yang digunakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu ditujukan untuk proses penganggaran sampai dengan pelaporan. Dalam sistem tersebut aplikasi yang digunakan disesuaikan dengan dokumen-dokumen yang akan diolah dan diberlakukan penggunaannya untuk setiap SKPD di Provinsi Bengkulu.

Penelitian Rahmi (2013) merupakan penelitian yang dilakukan di seluruh BUMN kota Padang. Dimana terdapat perbedaan antara sistem informasi yang digunakan oleh BUMN dan pemerintah daerah. Sehingga teknologi informasi yang digunakan juga akan berbeda, baik dari segi tujuan penggunaan maupun aplikasi yang digunakan (Finthariasari et al., 2020). Meskipun demikian, keduanya memiliki persamaan yaitu penggunaan sistem informasi untuk menghasilkan informasi Pelayanan Publik yang bermanfaat, relevan, lengkap, dan tepat waktu. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui apakah akan diperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan pada pemerintah daerah, dalam hal ini SKPD yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Bengkulu dengan menambahkan variabel intensitas pemakaian sebagai variabel independen.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh SKPD sebanyak 52 orang. Teknik pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi dan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan uji hipotesis. Analisis data menggunakan analisis SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu item dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Hal ini dibuktikan dengan nilai *Pearson Correlation* yang nilainya lebih besar dari 0,3.

Tabel 1
Uji validitas

No	Variabel	Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Keterangan
1	Kualitas Informasi Pelayanan Publik (Y)	Y.1	0,605	Valid
		Y.2	0,651	Valid
		Y.3	0,640	Valid
		Y.4	0,761	Valid
		Y.5	0,610	Valid
		Y.6	0,583	Valid
2	Sumber Daya Manusia(X1)	X1.1	0,550	Valid
		X1.2	0,623	Valid
		X1.3	0,741	Valid
		X1.4	0,631	Valid
		X1.5	0,613	Valid
		X1.6	0,543	Valid
		X1.7	0,628	Valid
3	Keahlian Pemakai (X2)	X2.1	0,425	Valid
		X2.2	0,697	Valid
		X2.3	0,704	Valid
		X2.4	0,478	Valid
		X2.5	0,710	Valid
		X2.6	0,660	Valid
		X2.7	0,646	Valid
		X2.8	0,591	Valid

Sumber: olah data, 2021

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai 0,70 maka instrumen yang digunakan reliabel (Ghozali : 2011). Hal ini dibuktikan dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

Tabel 2
Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Informasi Pelayanan Publik (Y)	0,714	Reliabel
Sumber Daya Manusia(X1)	0,729	Reliabel
Keahlian Pemakai (X2)	0,764	Reliabel

Sumber: olah data, 2021

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Dasar pengambilan keputusan nilai $Sig \geq 0,05$ maka dikatakan berdistribusi normal. Jika nilai $Sig < 0,05$ maka dikatakan berdistribusi tidak normal. Tabel 4.7 merupakan ringkasan dari hasil uji normalitas yang terdapat pada lampiran 3. Berdasarkan Tabel 4.7 berikut ini dapat dilihat bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Tabel 3
Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Informasi Pelayanan Publik (Y)	0,177	Berdistribusi Normal
Sumber Daya Manusia(X1)	0,509	Berdistribusi Normal
Keahlian Pemakai (X2)	0,302	Berdistribusi Normal

Sumber: olah data, 2021

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan yang bermakna (korelasi) antara setiap variabel bebas dalam suatu model regresi. Model regresi

yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikoleniaritas dapat dilihat dari nilai *tolerance / variance inflation factor(VIF)*. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 / VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan model telah bebas dari masalah multikolinearitas.

Tabel 4
Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Sumber Daya Manusia(X1)	0,953	1,050
Keahlian Pemakai (X2)	0,978	1,022

Sumber: olah data, 2021

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *glejser* yang hasilnya ditunjukkan pada lampiran 3 hasil uji heteroskedastisitas, hasil pengujian tersebut diringkas dalam Tabel 4.9. Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi variabel bebas $\geq 0,05$ yang berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

Tabel 5
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Sumber Daya Manusia(X1)	0,366	Bebas heteroskedastisitas
Keahlian Pemakai (X2)	0,05	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: olah data, 2021

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 20.

Tabel 6
Hasil Analisis Regresi

oefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	382	326		220	31
TI	85	17	16	146	00
PI	33	91	82	463	50

Dependent Variable: KIA

Berdasarkan tabel koefisien regresi yang diperoleh dari analisis regresi pada

tabel 4.10 maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 7.382 + 0.485 X_1 + 0.133 X_2$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan persamaan menunjukkan besarnya nilai X merupakan regresi yang diestimasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (β_0) sebesar 7.382 artinya apabila Sumber Daya Manusiadan keahlian pemakaian teknologi informasidalam keadaan konstanta atau 0, maka kualitas informasi Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 73.82%
2. Koefisien Regresi (β_1) sebesar 0.485 artinya jika Sumber Daya Manusia(X_1) artinya setiap kenaikan satu variabel Sumber Daya Manusia(X) maka kualitas informasi Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 48.5%
3. Koefisien Regresi (β_2) sebesar 0.133 artinya jika keahlian pemakaian teknologi informasi (X_2) mengalami kenaikan maka kualitas informasi Pelayanan Publik akan meningkat sebesar 13.3%

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis diterima jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan hipotesis ditolak jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

a. Pengujian Hipotesis Pengaruh Penggunaa Teknologi Informasiterhadap Kualitas Informasi Pelayanan Publik

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi variabel Sumber Daya Manusiasebesar 0,000. Hal menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel ini lebih besar dari 0,05. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, hipotesis akan diterima jika nilai signifikansi kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima yang berarti Sumber Daya Manusiaberpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik.

b. Pengujian Hipotesis Pengaruh Keahlian Pemakai terhadap Kualitas Informasi Pelayanan Publik

Tabel 4.10 menunjukkan nilai signifikansi variabel Sumber Daya Manusiasebesar 0,150. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi variabel keahlian pemakai lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 ditolak yang berarti keahlian pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik.

Uji F

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 berarti bahwa variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini variabel independen tmempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen dengan nilai signifikansi 0,00.

Tabel 7
Uji Anova

NOVAb

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	74.490	3	24.830	4.331	.000a
Residual	92.138	8	11.517		
Total	166.627	11			

Adjusted R²

Tabel 8
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612a	.374	.348	2.46702

a. Predictors: (Constant), KPI, PTI

Nilai *adjusted R²* menunjukkan seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai *adjusted R²* dapat dilihat pada tabel 4.12 yaitu sebesar 0.374. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 37.4 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar 62.6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Informasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara Sumber Daya Manusia terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik. Sesuai dengan hasil pengumpulan kuisioner yang diterima dari responden, seluruh sub bagian keuangan menunjukkan bahwa teknologi berpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik artinya seluruh subbagian keuangan memiliki komputer yang cukup untuk melaksanakan tugas. Selain itu, hampir seluruh SKPD yang dijadikan sampel memiliki jaringan internet secara *Local Area Network*(LAN) maupun *Wide Area Network* (WAN).

Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi dilakukan secara optimal. Selain kedua hal tersebut, terdapat beberapa hal lain yang menunjukkan penggunaan teknologi yang sudah optimal. Proses Pelayanan Publik sejak awal transaksi hingga pembuatan laporan keuangan sudah seluruhnya dilakukan secara komputerisasi.

Jaringan komputer yang terpasang hampir sudah dimanfaatkan secara maksimal di unit kerja sebagai penghubung dalam pengiriman data informasi yang dibutuhkan. Disamping itu, teknologi informasi yang digunakan pada SKPD yang menjadi sampel adalah program aplikasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) pada SKPD. Saat penelitian ini dilakukan, penggunaan program aplikasi SIMDA di SKPD Pemerintahan Kota Bengkulu sudah lama digunakan sehingga sudah dapat melihat pengaruh dari penggunaan program ini terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik yang dihasilkan, yaitu laporan keuangan SKPD. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Sofianti dkk(2015) dan Rahmi (2013) yang menunjukkan terdapat pengaruh antara Sumber Daya Manusia terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik. Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Sumber Daya Manusia dengan kualitas informasi Pelayanan Publik dan hubungannya positif. Pengaruh antara Sumber Daya Manusia dengan kualitas informasi Pelayanan Publik adalah semakin besar Sumber Daya Manusia maka kualitas informasi Pelayanan Publik yang dihasilkan akan semakin bagus. (Yusmaniarti, Yusmaniarti, 2014)

Dengan adanya penggunaan teknologi informasi, maka akan memberikan dampak positif terhadap instansi dan memberikan keuntungan ekonomi karena Sumber Daya Manusia tersebut akan membantu dalam memperbaiki kualitas informasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Romney (2004:266), Sumber Daya Manusia mempunyai dampak yang sangat besar dalam Kualitas Informasi Pelayanan Publik. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mowen (1997), Menyatakan teknologi komputer merupakan salah satu teknologi informasi yang banyak berpengaruh terhadap sistem informasi.

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa pada SKPD di Kota Bengkulu terdapat Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian yang baik dan berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik. Dengan adanya penggunaan teknologi informasi, maka akan memberikan dampak positif, karena dengan adanya Sumber Daya Manusia ini akan membantu memperbaiki kualitas informasi Pelayanan Publik perusahaan tersebut. Artinya, dengan adanya Sumber Daya Manusia dari pemakai maka kualitas informasi Pelayanan Publik yang dihasilkan akan bagus. (Zufiyardi; Yusmaniarti; et al., 2021)

Pengaruh Keahlian SDM terhadap Kualitas Informasi Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keahlian pemakai teknologi informasi terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik. Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan adanya bukti yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keahlian pemakai dengan kualitas informasi Pelayanan Publik dan hubungannya positif. Pengaruh antara keahlian pemakai dengan kualitas informasi Pelayanan Publik adalah semakin tinggi keahlian pemakai maka kualitas informasi Pelayanan Publik yang dihasilkan akan semakin bagus. Berdasarkan data frekuensi penilaian responden terhadap item pertanyaan, terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab keahlian pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik. Pelatihan yang pernah diikuti responden belum dapat membantu dalam pengoperasian program. Hal ini terjadi karena pelatihan program aplikasi SIMDA belum banyak dilakukan. Selain

itu, berdasarkan jawaban dari responden pengalaman bekerja tidak membuat responden semakin mengerti bagaimana mengoperasikan sistem informasi yang digunakan, dalam hal ini SIMDA. Dengan demikian pengguna program aplikasi tersebut tidak dapat disebut sebagai ahli teknologi informasi dan tidak mempengaruhi kualitas informasi Pelayanan Publik.

Dengan adanya keahlian dan pemahaman dari pemakai dalam menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Publik, maka akan memudahkan pemakai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Ketika menjalankan dan menggunakan sistem informasi, pemahaman mengenai teknologi informasi juga penting. Para pemakai (*user*) perlu mengetahui dan memahami teknologi informasi yang digunakan perusahaan dalam sistem informasinya, dengan pemahaman yang baik dari *user* atas TI diharapkan akan meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Laudon (2008:19), para pemakai (*user*) perlu mengetahui dan memahami teknologi informasi yang digunakan perusahaan dalam sistem informasinya. Apabila pemakai memiliki keahlian dan pemahaman terhadap sistem yang digunakan maka pemakai akan merasa lebih memiliki sistem yang digunakan itu, sehingga mereka dapat menggunakan sistem dengan baik. Dengan pemahaman yang baik dari pemakai, arus informasi pun akan tersampaikan dan dapat diinterpretasikan dengan baik, serta diharapkan kualitas informasi yang dihasilkan juga baik.

Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rini (2009), hasilnya menunjukkan keahlian pemakai berpengaruh signifikan positif terhadap penerapan Sistem Informasi Pemerintahan. Begitu juga dengan penelitian Guimares et al (2003), hasilnya menunjukkan partisipasi pengguna (SMD), pelatihan pengguna maupun keahlian pengguna masing-masing secara individual mempunyai hubungan positif dengan kualitas informasi.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Rahmi (2012) dan Rini (2009) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara keahlian pemakai dengan kualitas informasi Pelayanan Publik. Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitriyani (2014) yang menunjukkan bahwa keahlian pemakai bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas informasi Pelayanan Publik.

Kesimpulan

1. Berdasarkan uji T diketahui, nilai signifikansi variabel Sumber Daya Manusiasebesar 0,000. Hal menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel ini lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusiaberpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik.
2. Berdasarkan uji T diketahui, nilai signifikansi variabel Sumber Daya Manusiasebesar 0,150. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi variabel keahlian pemakai lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan keahlian pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas informasi Pelayanan Publik.
3. Berdasarkan uji F diketahui, nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 berarti bahwa variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel independen lain

yang dapat menjelaskan variabel dependen, sehingga nilai *adjusted R²* menjadi lebih besar. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengikutsertakan lebih banyak SKPD dan tidak hanya memenuhi jumlah minimal yang dapat diterima menurut Kuncoro (2003) agar hasil penelitian lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta, Fadila. (2013). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Pengendalian Intern Pelayanan Publik terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Daerah*. Skripsi tidak dipublikasikan. FE UNP.
- Belkauoi, Ahmed. (2000). *Teori Pelayanan Publik*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat.
- Bodnar, George H dan William S Hopwood. (2000). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*(terjemahan Amir Abadi Yusuf dan Tambunan), Jakarta: Salemba Empat.
- Citra, Nurul. (2011). *Analisis Sumber Daya Manusiæ-filling dalam Perpajakan*. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- DeLone, W. H & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Tear Update. *Journal of Management Information System*. Volume 19.
- Fajri, Dian. (2011). *Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Konsultas Perencana di Surakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Finthariasari, M., Febriansyah, E., & Pramadeka, K. (2020). Corporate Social Responsibility Disclosure: A Determinant Analysis (Case Study Manufacturing Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange). *International Journal of Trends in Accounting Research*, 1(1), 22–36. <https://journal.adaindonesia.or.id/index.php/ijtar/index>
- Ghozali, Abbas 2000, *Pendidikan : Antara Kamoto Mohamad*, 2004, *SDM, Kunci Investasi Manusia dan Alat Menuju Prestasi*, Majalah Info Diskriminasi. *Jurnal Pendidikan Bank* No. 303, Juni.dan *Kebudayaan* No. 23 Tahunke-S, Mei.
- Ghozali, Imam. (2011). *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan penerbit-UNDIP.
- Indriantoro, Nur & Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : BPF.
- Krismiaji. (2002). *Sistem Informasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : AMP YKPN.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Laudon, Kenneth C, dan Jane P. L. (2008). *Sistem Informasi Manajemen; Mengelola Perusahaan Digital*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Lind, Douglas A. William G marchal. Samuel A Wathen. (2007). *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi Menggunakan Kelompok Data Global*. Edisi 13. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyono, Imam. (2012). *Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi*

- Keuangan Daerah (SIKD) dalam rangka Peningkatan transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Daerah.* Skripsi tidak dipublikasikan. Politeknik Negeri Malang.
- Nasir, Azwir dan Ranti Oktari. (2012). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Instansi Pemerintah.* Skripsi tidak dipublikasikan. Universitas Riau.
- Nordiawan, Deddi dan Ayuningtyas Hertianti. (2010). *Pelayanan Publik Sektor Publik.* Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Nordiawan, Deddi dan Rahmawati. (2008). *Pelayanan Publik Pemerintahan.* Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu nomor 6 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bengkulu.
- Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu nomor 7 tahun 2008 tentang Organisasi Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Bengkulu.
- Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu nomor 8 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah.
- Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu nomor 9 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Lain Perangkat Daerah Provinsi Bengkulu.
- PP nomor 08 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah.
- PP nomor 71 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Publik Pemerintah (SAP).
- Rahmi, Mardiah. (2013). *Pengaruh Sumber Daya Manusiadan Keahlian Pemakai terhadap Kualitas Informasi Pelayanan Publik.* Skripsi FE UNP.
- Supawanhar; Rudi Hartono; Romdana. (2021). The Effect Of Complexity, Service Authority And Tax Administration Applications On Taxpayer Compliance With Internet Understanding As A Moderating Variabel. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntans*, 2(2), 72–87.
- Yusmaniarti, Yusmaniarti, B. A. (2014). Pengaruh Penyajian Informasi Akuntansi pemerintahan daerah terhadap transparansi dan akuntabilitas publik (studi pada pemerintahan kota Bengkulu). *PPE Press Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Surakarta*, 563–576.
- Zufiyardi; Yusmaniarti; Fratnesi; & Ibrahim, A. (2021). Mengukur niat pengguna aplikasi akuntansi dengan pendekatan theory technology acceptance model (tam). *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 2(2), 341–369.