

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Tika Dayanti Nilasari, Suharno, & Bambang Widarno (2019) yang judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali”. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Vol. 15 No. 2 Juni 2019: 162–168, Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi dan sistem informasi terhadap kinerja pelayanan publik pada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali, serta mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh. Jenis penelitian ini adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian sebanyak 66 orang pegawai struktural dengan teknik total sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali. Sistem informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja pelayanan publik adalah teknologi informasi, dengan kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap kinerja

pelayanan publik sebesar 40,4%, sedangkan sisanya 59,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

2. Pricilia Dwi Candra (2018) dengan judul "Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan". Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatory. Populasi penelitian adalah masyarakat yang membuat akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, dengan sampel sebanyak 100 responden menggunakan teknik accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, dan observasi. Analisis data dilakukan dengan uji validitas (korelasi), uji reliabilitas (Alpha Cronbach), tabulasi silang, analisis korelasi Spearman, serta analisis regresi berganda (uji T, uji F, dan koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIAK dan pelayanan akta kelahiran secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi pengaruh sebesar 12,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian terdahulu karena menguji secara langsung pengaruh penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap kinerja

pegawai. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS, berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menggunakan analisis statistik berbasis SPSS. sehingga menghasilkan temuan empiris yang lebih spesifik dan terukur Berdasarkan analisis deskriptif, indikator-indikator pada variabel Penerapan SIAK menunjukkan kecenderungan penilaian yang tinggi, di mana sebagian besar indikator memperoleh skor pada kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi SIAK dinilai efektif dan mampu mendukung pelaksanaan tugas pegawai.

B. Tinjauan Teoritis

1. Penerapan e-Government

Menurut Indrajit (2016:11), keberhasilan penerapan e-Government ditentukan oleh tiga elemen utama, yaitu Support, Capacity, dan Value. Dalam penelitian ini, ketiga elemen tersebut digunakan sebagai dasar untuk menilai penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

1. Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (intent) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-Government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor e-Envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
- d. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e-Government; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan e-Government, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal

ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masya-rakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-Government

penerapan aplikasi kesuksesan sistem informasi menurut delone & mclean (dalam Juhaeriah 2015) yaitu sebagai berikut:

1. **Kualitas Sistem** Kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Untuk mengukur seberapa besar kualitas suatu sistem diperlukan beberapa indikator, diantaranya :
 - a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)
 - b. Kecepatan akses (*response time*)
 - c. Keandalan sistem (*reliability*)
 - d. Fleksibilitas sistem (*flexibility*)
 - e. Keamanan sistem (*security*)
2. **Kualitas Informasi** Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain :
 - a. Kelengkapan (*completeness*)
 - b. Relevan (*relevance*)
 - c. Akurat (*accurate*)
 - d. Ketepatan waktu (*timeliness*)
3. **Kualitas Pelayanan**
 Dimensi kualitas pelayanan ditambahkan untuk melengkapi penilaian kualitas sistem dan kualitas informasi. Mengingat pemakai sistem bukan hanya sekedar karyawan atau pemakai internal organisasi melainkan lebih kepada pelanggan, maka kualitas pelayanan lebih penting dibandingkan penerapan lainnya. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :
 - a. *Hardware* dan *software* yang *up to date* (*tangible*)
 - b. Kecepatan respon (*responsiveness*). Memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
 - c. Jaminan (*assurance*). Pegawai memiliki pengetahuan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik.

d. Empati (*emphaty*). Memahami keperluan para pengguna sistem informasi.

4. Intensi Penggunaan

Intensi penggunaan mengacu kepada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya suatu keharusan atau sukarela. Variabel ini diukur dengan indikator yang hanya terdiri dari satu item yaitu *frequency of use*.

5. Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai sistem merupakan respon umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Variabel ini diukur dengan indikator yang terdiri dari 3 item, yaitu efisiensi, keefektifan, dan kepuasan, ditambah dengan indikator lain yaitu kebanggaan menggunakan sistem.

6. Manfaat Bersih (Netto)

Manfaat bersih merupakan manfaat yang diterima berbagai pihak dari adanya sistem informasi. Terdiri atas manfaat terhadap individual, organisasi, kelompok, masyarakat bahkan negara.

Menurut Davis (1989) dalam Rachmadini (2025) Gahtani menyampaikan bahwa persepsi *behavioral intention* dan *actual system usage* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah indikator untuk mengukur penerapan teknologi informasi (*Acceptance Of IT*) (Atiqoh et al., 2023). Sejalan dengan hal tersebut Venkatesh & Davis (1996) juga mengeliminasi variabel sikap pengguna (*Attitude Toward Using*). Maka dalam penelitian ini menggunakan 4 indikator dengan menghilangkan variabel (*Attitude Toward Using*), yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*), persepsi minat perilaku pengguna (*behavioral intention to use*) dan persepsi penggunaan sistem sesungguhnya (*actual usage*) sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

Variabel menurut vankatesh dan davis, 1996 melihat sejauh mana seseorang atau pengguna percaya bahwa dalam menggunakan sistem ataupun aplikasi tertentu dapat meningkatkan kinerja seseorang (Fadhilah et al., 2024).

2. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Perceived Ease of Use adalah keyakinan pengguna pada suatu sistem untuk dapat membantu dalam proses menyelesaikan tugas tanpa adanya kesulitan. Beberapa aspek *Perceived Ease of Use* mencakup kemudahan dalam menjelajahi sistem, kecepatan respon, antarmuka yang baik dan mudah dipahami, serta kemampuan untuk diakses kapan saja dan di berbagai tempat. (Susanto dan Aljoza, 2015 dalam Triska & Erlianti, 2024)

3. Persepsi minat perilaku (*behavioral intention to use*)

Menurut Davis (1989) *Behavioral Intention to Use* merupakan minat

dari perilaku seseorang dalam memanfaatkan ataupun keinginan seseorang yang ingin terus menggunakan suatu teknologi. Dengan adanya minat dari diri seorang dalam penggunaan teknologi adalah suatu langkah awal dari sebuah adopsi teknologi (Wicaksono & Lutfi, 2022). Pada indikator ini melihat bahwa dalam penggunaan teknologi mereka tidak hanya berhenti setelah mengadopsinya melainkan akan terus menerus atau berulang secara konsisten dalam menggunakan teknologi.

4. Persepsi penggunaan sistem sesungguhnya (*actual usage*)

Actual Usage merupakan tahap dimana seseorang sebenarnya memakai atau menggunakan suatu teknologi. Penggunaan sistem secara nyata merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur melalui pemakaian nyata oleh seseorang (Davis, 1989). Pada indikator ini melihat bahwa dalam penggunaan teknologi mereka tidak hanya berhenti setelah mengadopsinya melainkan akan terus menerus atau berulang secara konsisten dalam menggunakan teknologi.

2. Sistem informasi

a. Pengertian

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan, memproses, dan menyimpan serta mendistribusikan data. Dengan kata lain, sistem informasi adalah unit elemen yang berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk mendukung pengambilan keputusan dan menciptakan serta membentuk arus informasi yang mengatur operasi perusahaan.

Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi merupakan data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut anggraeni dan Irvian (2017:12) Sistem Informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

Menurut anggraeni dan Irvian (2017:12) Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya.

Sedangkan menurut Muhammad Rajab Fachrizal (2015) mengemukakan bahwa sistem informasi yaitu merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari beberapa komponen-komponen didalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang tujuannya itu menyajikan informasi.

Menurut Alter dalam Muhammad Rajab Fachrizal (2015) informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi.

Menurut Arifin et al (2021:12) informasi sering dirancukan dengan pengertian tentang data. Padahal keduanya memiliki perbedaan pengertian. Data dapat diartikan sebagai suatu bahasa, matematik ataupun simbol lain yang bisa dipakai sebagai suatu bahan untuk melihat obyek, peristiwa ataupun konsep. Informasi memiliki lingkup yang lebih luas dari pada data.

Jadi dengan mengacu definisi sistem serta informasi di atas, maka sistem informasi dapat diartikan sebagai suatu sistem yang dibuat oleh

manusia yang meliputi berbagai macam komponen -komponen dalam organisasi untuk mencapai tujuan. yaitu menghasilkan informasi

Menurut John Burch G dalam Jogiyanto. H. M. dikutip dari Arifin et al (2021:12) mengemukakan bahwa sistem informasi mempunyai komponen-komponen sebagai berikut:

1. Blok Masukan Masukan (input) berupa metode metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
2. Blok Model Terdiri dari kombinasi prosedur-prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
3. Blok Keluaran Keluaran merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen. serta semua pemakai sistem.
4. Blok Teknologi Teknologi merupakan "kotak alat" (tool box) dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data. menghasilkan. dan mengirimkan keluaran. dan membantu pengendalian sistem secara keseluruhan.
5. Basis data adalah kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.
6. Blok Kendali Beberapa pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan

Menurut Ludwig Von Bertalanffy dalam Soufitri, F. (2023:5) sistem merupakan seperangkat unsur yang saling terkait dalam suatu antar relasi diantara unsur-unsur tersebut dengan lingkungan. Sedangkan menurut Anatol Raporot sistem adalah suatu kumpulan kesatuan dan perangkat hubungan satu sama lain. Sedangkan menurut L Ackof dalam Soufitri, F. (2023:5) Sistem adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya. Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Menurut Ladjamudin dalam Soufitri, F. (2023:6) adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi bersifat manajerial, kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan". Sedangkan menurut Koniyo dalam Soufitri, F. (2023:5) Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas maka dibuatlah system informasi.

3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan menggunakan standar khusus dalam menata sistem administrasi kependudukan. SIAK diterapkan untuk memenuhi kebutuhan akan ketersediaan data akurat didukung proses

pelayanan tepat dan cepat. Ketepatan dan ketersediaan data penduduk yang lengkap dalam pembangunan di Indonesia merupakan aspek yang memegang peran penting. Kondisi ini menuntut kerja keras para penyelenggara negara mulai tingkat pusat sampai paling bawah dalam mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data penduduk dalam Fakrulloh & Wismulyani, (2019:1)

Sistem informasi dapat juga didefinisikan sebagai suatu sistem yang menerima sumber data sebagai input dan mengolahnya kembali menjadi produk informasi sebagai output menurut Marimin (dalam Fakrulloh & Wismulyani, 2019:2)

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur berbasis teknologi informasi dan komunikasi. SIAK menerapkan standardisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi di bidang kependudukan. Melalui penerapan sistem ini diharapkan tercapai tertib administrasi dan membantu petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Pedoman Pengkajian, Pengembangan Dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Administrasi Kependudukan, adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi

Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

4. Kinerja

a. Pengertian

Menurut Mangkunegara dalam Suherman dan siska (2024:73) Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan dalam Fauzi dan Nugoro (2020:1) Kinerja berkaitan dengan kebutuhan organisasi, pimpinan, dan pegawai. Istilah kinerja sering disamakan dengan istilah-istilah lainnya yang mempunyai arti mirip dengan kinerja seperti prestasi kerja, performance, produktivitas, proficiency merit, effort, job performance, inisiatif, loyalitas, potensi kepemimpinan, dan moral kerja. Kinerja adalah istilah yang banyak dipakai sekarang, namun tidak ada definisi yang disepakati secara umum. Dalam beberapa organisasi, istilah tersebut dianggap sebagai nama lain untuk manajemen berdasarkan sasaran. Dalam organisasi lain manajemen kinerja hanya menyangkut penilaian perseorangan. Organisasi-organisasi lainnya mengaitkan dengan peristiwa tahunan yang berhubungan dengan pelatihan dan pengembangan atau suatu proses yang berkaitan dengan pembayaran/pengupahan berdasarkan kinerja. Namun definisi-definisi

tersebut terlalu sempit. Di bawah ini ada beberapa pendapat tentang definisi kinerja.

Secara estimologis kata kinerja dapat disamakan artinya dengan kata performance yang berasal dari bahasa Inggris. Performance atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Menurut Prawirosentono dalam Fauzi dan Nugoro(2020:1), performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja dalam konteks prestasi kerja, menurut Gomes dalam Fauzi dan Nugoro (2020:2), adalah suatu hasil yang dicapai sebagai akibat dari perbuatan atau tindakan yang dilakukan. Sedangkan menurut Siagian bahwa prestasi kerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku bagi pekerjaan

Menurut Dharma dalam Siagian (2023:35) mendefinisikan prestasi kerja merupakan proses dari hasil kerja atau pencapaian atas hasil kerja yang dilakukan untuk memenuhi ketentuan- ketentuan yang ada di dalam perusahaan.

Prestasi kerja yang dicapai oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menjamin kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Badriyah dalam Siagian (2023:35), prestasi kerja merupakan kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Menurut Mangkunegara dalam Siagian (2023:36), prestasi

kerja merupakan hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan.

Menurut Sucipto dalam Siagian (2023:36), penilaian prestasi kerja individu menjadi sangat bermanfaat bagi keberlangsungan hidup perusahaan secara keseluruhan mengenai bagaimana kinerja karyawan. Sementara Robbins dalam Siagian (2023:36) menjelaskan prestasi kerja sebagai usaha seorang pegawai dalam mencapai objektif atau tujuan perusahaan yang sudah ditentukan.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI dalam (Pasolong bahwa “Teori Administrasi Publik” 2019:203), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dan mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.

Mangkunegara dalam (pasolong 2019:204) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kinerja pada hakikatnya adalah bentuk perwujudan kerja seseorang pada suatu unit organisasi di mana dia bekerja. Agar tidak terjadi perbedaan dalam pemberian definisi kinerja, maka diajukan beberapa

definisi kinerja oleh beberapa ahli. Menurut Hidayat N dalam Fauzi dan Nugoro (2020:2) menyatakan hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien, apabila:

1. keluaran (output) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau pun non fisik yang diharapkan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat;
2. hasil adalah mengukur pencapaian atau hasil yang terjadi karena pemberian layanan, yakni segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung), maka segala sesuatu kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan pada jangka menengah harus dapat memberikan efek langsung dari kegiatan tersebut, dan
3. kaitan usaha dengan pencapaian adalah ukuran efisiensi yang mengaitkan usaha dengan keluaran pelayanan. Berdasarkan pengertian di atas, maka mengukur sumber daya yang digunakan atau biaya per unit keluaran, dan memberi informasi tentang keluaran di tingkat tertentu dari penggunaan sumber daya, menunjukkan

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi, dengan melakukan Penilaian Kinerja.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

Pada dasarnya Kinerja mempunyai banyak pengertian. Menurut Wibawa (dalam Atmosudirdjo dikutip dari pasolong 2019:204) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkat-kan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Berkaitan hal diatas Pasolong (2019:205) menyatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu :

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

b. Penilaian Kinerja

Dwiyanto (2021:47), mengatakan bahwa “penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya”.

Sedangkan dalam Wulandari (2022:98) Penilaian kinerja merupakan kegiatan yang berhubungan dengan evaluasi dan menyimpulkan kinerja

karyawan dalam periode kinerja tertentu. Biasanya penilaian kinerja menggunakan periode 1 tahun sebagai batasan periode kinerja. Penilaian kinerja

terkait dengan hal-hal sebagai berikut: 1) evaluasi pekerjaan yang telah dicapai selama tahun sebelumnya dikaitkan dengan sasaran/ tujuan kinerja yang telah ditentukan pada awal tahun. Secara umum penilaian kinerja akan dikaitkan dengan sasaran/tujuan apa yang telah tercapai dan kekurangan/kendala apa yang menjadi hambatan. 2) mendokumentasikan hambatan/tantangan yang dihadapi dalam satu tahun kemarin dan melakukan identifikasi apa yang bias dilakukan untuk menghadapi tantangan ke depan.

Sering diasumsikan bahwa manajemen kinerja dan penilaian kinerja adalah sesuatu yang sama. Padahal keduanya berbedanya. Penilaian kinerja /Performance Appraisal adalah proses dimana organisasi mendapatkan informasi tentang seberapa baik seorang karyawan melakukan pekerjaannya. Sedangkan Manajemen kinerja adalah proses di mana manajer memastikan bahwa kegiatan dan output karyawan yang kongruen/selaras dengan tujuan organisasi. Manajemen kinerja sangat penting bagi perusahaan agar dapat melakukan strategi manajemen bakatnya yaitu untuk mengidentifikasi berbagai kekuatan dan kelemahan karyawannya, menghubungkan karyawan dengan pelatihan yang sesuai dan aktivitas pengembangan, serta menghargai aktivitas yang baik dengan gaji dan insentif. Sistem manajemen kinerja dirancang agar pembelajaran dan pengembangan sejalan dengan strategi.

Jika penilaian kinerja diarahkan untuk memicu kinerja seseorang itu sendiri, maka penilaian kinerja identik dengan upaya memberi motivasi. Motivasi inilah yang pada gilirannya diharapkan dapat memicu produktivitas seseorang.

Menurut Dessler dalam Widyaningrum dan siswati (2017:114) Yang dimaksud penilaian kinerja (performance appraisal) adalah mengevaluasi kinerja karyawan dimasa sekarang dan atau di masa lalu secara relatif terhadap standar kinerjanya.

Menurut Robbins & Coulter dalam Widyaningrum dan siswati (2017:114) sistem manajemen kinerja (performance management system) adalah sistem yang menetapkan standar kinerja yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja karyawan. Bagaimana manajer mengevaluasi kinerja karyawannya, disinilah fungsi metode penilaian kinerja yang beragam dibutuhkan.

Menurut George dan Jones dalam Rusby Z)2017:183) menyatakan manfaat penilaian kinerja adalah untuk penyesuaian kompensasi, keputusan penempatan dan pengembangan karir dan memberikan kesempatan kerja yang adil, sehingga karyawan dapat memperbaiki kinerjanya. Hal ini akan berdampak pada perbaikan perencanaan dan pengembangan organisasi untuk menghadapi tantangan masa depan.

c. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI dalam Pasolong “Teori Administrasi Publik” (2019:205), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditingkatkan dengan mempertimbangkan indikator

masukan (*inputs*) keluaran (*outputs*), hasil (*outcomes*), mamfaat (*benefits*) dan dampak (*impacts*).

Lebih lanjut LAN-RI mendefinisikan indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan, dan sebagainya. Indikator keluaran (*outputs*) adalah sesuatu yang dicapai dari sesuatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). Indikator mamfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan. Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan. Kinerja Organisasi bersifat multidimensional. Dalam arti, tidak ada indikator tunggal yang dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat keberhasilan secara komprehensif untuk semua jenis Organisasi yang ada.

Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja, yaitu :

1. Spesifik dan jelas.
2. Dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.
3. Dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, mamfaat dan dampak.
4. Harus cukup fleksibel dan sensitif, terhadap perubahan.

5. Efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efisien dan efektif.

Dwiyanto (dalam Pasolong 2019:206) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas

Yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antar input dengan output.

2. Kualitas Layanan

Yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik terhadap kualitas.

3. Responsivitas

Yaitu sebuah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Yaitu menjelaskan apakah pelaksana kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik.

Sedarmayanti dalam Juliani, Djauhar, dan Titop (2023) mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.

2. Ketetapan Waktu (*Promptness*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Menurut Admosoeprapto dalam Pebriani Tisa Tandi Datu (2025) menyebutkan tolok ukur yang dapat dijadikan sebagai indikator efektivitas kerja adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan Kemampuan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi berupa peningkatan profit, kualitas dan kuantitas pelayanan. Setiap individu harus dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan sehingga tercapai efektivitas kerja yang optimal.
2. Kualitas Kerja Kualitas kerja berhubungan dengan kualitas hasil pekerjaan yang diberikan karyawan terhadap perusahaan/atas. Dimana kualitas kerja juga merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dalam mengerjakan pekerjaan.
3. Kuantitas Kerja Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan pada saat kondisi normal. Hal ini didapat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.
4. Tepat Waktu Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta mencapai sasaran yang telah dicapai. Hal ini dilakukan untuk mengurangi biaya yang timbul. Setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin dengan cara datang tepat waktu dan berusaha menyelesaikan tugas sebaiknya yang telah ditetapkan melalui kebijakan perusahaan.
5. Kepuasan Kerja Kepuasan kerja adalah faktor yang berhubungan langsung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi. Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaan di organisasi. Tingkat rasa puas individu, bahwa mereka dapat imbalan

yang setimpal, dari bermacam aspek situasi pekerjaan dan organisasi mereka berada.

Zeithaml, Parasuraman, dan Beery dalam (Pasolong 2019:209), mengemukakan bahwa ‘kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui indikator yang sifatnya fisik’. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung-gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh seorang individu ataupun kelompok dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dibebankan padanya.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mahmudi (dalam Pasolong 2019:221) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain:

1. Faktor personal/individu, meliputi: pengetahuan, skill, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan oleh manager atau team leader.
3. Faktor tim, meliputi: kualitas dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja organisasi.

5. Faktor kontekstual/situasional, meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi.

e. Manfaat Dan Tujuan Penilaian Kinerja

Manfaat dari penilaian kinerja:

Menurut dalam Suherman dan siska (2024:78) Penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi dan pegawai yang dinilai, yaitu:

1. Performance Improvement. Yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
2. Compensation adjustment. Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
3. Placement decision. Menentukan promosi, transfer, dan demotion.
4. Training and development needs mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
5. Carrer planning and development. Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.
6. Staffing process deficiencies. Mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.
7. Informational inaccuracies and job-design errors. Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi job-analysis, job-design, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.

8. Equal employment opportunity. Menunjukkan bahwa placement decision tidak diskriminatif.
9. External challenges. Kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya. Biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penilaian kinerja, faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.
10. Feedback. Memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

C. Kerangka Pemikiran

Mengingat pentingnya Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara peneliti peneliti membatasi masalah oleh teori.:

Teori yang digunakan dalam kerangka berpikir yaitu teori Indrajit (2016:11) Penerapan Aplikasi SIAK variabel X dengan indikator yaitu:

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep e-Government, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip e-Government. Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top down*, maka jelas dukungan implementasi program e-Government yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3,

dan seterusnya. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- b. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-Government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor e-Envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
- c. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-Government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep e-Government; dan
- b. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan e-Government, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (supply side). Berbagai inisiatif e-

Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi e-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep e-Government

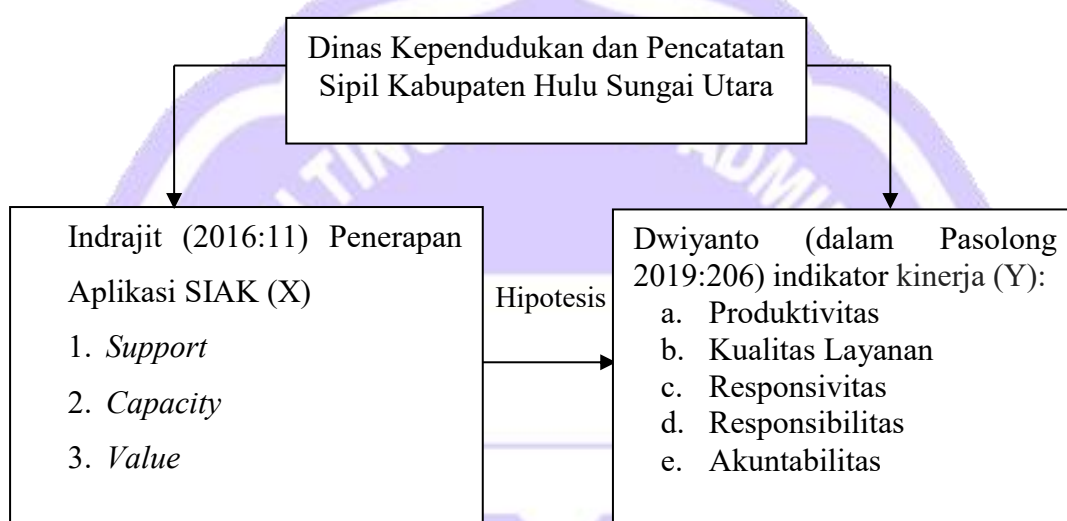
Sedangkan teori kinerja pegawai menggunakan teori, Dwiyanto (dalam Pasolong 2019:206) indikator kinerja variabel Y dengan indikator yaitu:

1. Produktivitas
Yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antar input dengan output.
2. Kualitas Layanan
Yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik terhadap kualitas.
3. Responsivitas
Yaitu sebuah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas
Yaitu menjelaskan apakah pelaksana kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
5. Akuntabilitas
Yaitu menunjukan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar

kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik.

Berdasarkan dimensi-dimensi variabel yang telah diuraikan, maka alur kerangka pemikiran tentang Pengaruh Penerapan Aplikasi sistem Informasi Administrasi Kependudukan terhadap Kinerja Pegawai dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Hulu Sungai Utara, dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Peneliti, 2025

E. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:64) Hipotesis Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karna jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian, dihalaman sebelah maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis alternatif (H_a) : Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) berpengaruh secara signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Hipotesis Nol (H_o) : Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) tidak berpengaruh secara signifikan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

