

Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Efektivitas Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik

Rini Handayani

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Atma Bhakti Surakarta

Email: candipram@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang menentukan efektivitas sistem informasi pada organisasi sektor publik. Penelitian ini berdasarkan pada model yang diajukan oleh Gupta et al (2007). Data yang digunakan adalah data primer berdasarkan kuesioner yang didistribusikan pada organisasi sektor publik di Surakarta. Sebanyak 300 kuesioner telah dikirim, 105 kuesioner kembali, dan hanya 97 kuesioner dapat digunakan. Data di analisis menggunakan regresi berganda dengan software SPSS 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen puncak, manajemen sistem informasi dan sistem informasi secara statistik berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi. Kepuasan pengguna dan budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi.

Kata kunci: Manajemen puncak, manajemen sistem informasi, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan sistem informasi.

ABSTRACT

The objective of this study is to examine some factors that determinant of information system effectiveness. The study is based on the model proposed by Gupta et al.,(2007). Data used in this study is primary data based on questionnaires distributed to public sector organization in Surakarta. Three hundred questionnaires have sent to companies, 105 questionnaires were returned, and only 97 questionnaires can be used. The data were analyzed by using multiple regression by SPSS 16 software. The results of this study show that top management, information system management and information system use are statistically significant positive influence to information system effectiveness. User satisfaction and organization culture are insignificant positive influence to information system effectiveness.

Keywords: *Top management, information system management, user satisfaction, organization culture and informastion system use.*

PENDAHULUAN

Menjelang peralihan abad ke-21, manusia cenderung menduduki tempat sentral dalam proses perekonomian karena tahap ekonomi yang sedang kita masuki ini didasarkan pada pengetahuan (*knowlegde based*) dan berfokus pada informasi (*information focused*). Teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dalam konteks riset sistem akuntansi, teknologi diartikan sebagai *system computer (hardware, software dan data)* dan jasa yang mendukung pemakai

(*training, help lines, dll*) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam tugas-tugasnya (Goodhue & Thompson 1995). Sistem informasi (SI) di bidang ekonomi memberikan kontribusi dalam menciptakan nilai tambah bagi organisasi karena meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat. Sistem informasi menawarkan sinergi dan efisiensi informasi pada suatu organisasi (Dewett dan Jones 2001). Dengan SI, karyawan organisasi dapat mencari dan menyerap pengetahuan untuk menjalankan pekerjaannya atau menyelesaikan masalah-masalah dalam

pekerjaannya sehingga SI dapat mempengaruhi efisiensi organisasi. Sistem informasi juga menawarkan kemudahan komunikasi dengan memperpendek jarak dan mempersingkat waktu penyampaian informasi sehingga akan tercipta efisiensi komunikasi. Selain itu, SI akan meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan yang mencakup kemampuan untuk menyimpan dan memperoleh informasi yang cepat, murah dan akurat. Gupta et al (2007) menyatakan bahwa SI akan lebih mendorong pengaruh nilai-nilai budaya yang akan meningkatkan efisiensi dan inovasi pada organisasi. Dengan adanya SI maka organisasi menyediakan lebih banyak informasi yang mendukung visi, misi, tujuan dan strategi organisasi sehingga karyawan dapat mengembangkan diri.

Menurut Karwan dan Markland (2005), organisasi sektor publik tidak jauh berbeda dengan organisasi sektor swasta. Salah satu ukuran yang akan membedakan kedua sektor tersebut adalah adanya produktivitas yang dihasilkan. Tingkat produktivitas sektor swasta lebih tinggi dibandingkan sektor publik. Sistem informasi merupakan salah satu faktor yang menentukan produktivitas organisasi. Pada sektor swasta untuk dapat meningkatkan produktivitas maka organisasi bersedia mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk mengimplementasikan SI dalam setiap level organisasinya. Namun pada organisasi sektor publik yang lebih meminimalkan biaya cenderung menggunakan SI untuk aktivitas-aktivitas sederhana saja (Kumar (2002) dalam Gupta et al (2007)).

Pemerintah sebagai organisasi sektor publik merupakan pendorong dan fasilitator dalam keberhasilan pembangunan, oleh karena itu keberhasilan pembangunan perlu didukung oleh kecepatan arus informasi dan data antar instansi supaya terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya. Selain itu tujuan utama pemerintah adalah meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat. Sehubungan dengan itu pemerintah berupaya mewujudkan pelayanan yang memadai kepada rakyat. Dalam sektor pemerintah, perubahan lingkungan strategis dan kemajuan SI akan mendorong aparaturnya untuk meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*). Kemajuan SI akan menciptakan tuntutan baru dari publik terhadap pemerintah.

Di Indonesia, penggunaan SI pada organisasi sektor publik atau lembaga pemerintahan masih sebatas penggunaan komputer untuk pengetikan dan mendukung proses administrasi semata. Fungsi TI untuk proses pengolahan data dan

transaksi yang kompleks serta penyediaan informasi publik masih jauh dari harapan. Apalagi proses pengambilan keputusan berbasis SI masih belum menjadi fokus perhatian sehingga hal ini akan mempengaruhi kualitas penyediaan informasi publik untuk kepentingan masyarakat. Selain itu upaya penerapan SI pada organisasi sektor publik masih mengalami beberapa kendala karena belum semua instansi menyelenggarakannya. Hal ini menunjukkan bahwa SI pada organisasi sektor publik belum dijalankan dengan efektif. Penggunaan SI yang kurang efektif tersebut akan berdampak negatif pada kinerja dan mutu pelayanan organisasi sektor publik pada masyarakat. Mutu pelayanan bagi masyarakat perlu ditingkatkan oleh karena hal ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai organisasi sektor publik.

Penelitian Gupta et al (2007) menemukan bukti empiris bahwa efektivitas SI pada organisasi sektor publik ditentukan oleh beberapa faktor yaitu manajemen puncak, manajemen SI, budaya organisasi, kepuasan pengguna dan penggunaan SI. Penelitian dilakukan dengan kondisi birokrasi pemerintahan di kota New Delhi, India. Kondisi birokrasi yang berbeda antar negara menimbulkan pertanyaan apakah penelitian tersebut dapat diterapkan di Indonesia khususnya di Surakarta. Oleh karena itu, penelitian ini akan menguji kembali faktor-faktor yang dapat menentukan efektivitas SI organisasi sektor publik. Alasan utama dilakukannya penelitian ini adalah dengan diketahuinya faktor-faktor yang dapat menciptakan efektivitas SI pada organisasi sektor publik maka diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi sektor publik serta perbaikan mutu pelayanan sehingga akan tercipta pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sistem informasi yang digunakan oleh organisasi sektor publik masih bersifat internal artinya manfaat yang diambil dari penggunaan SI tersebut masih untuk kepentingan pengguna saja. Padahal organisasi sektor publik yang berfungsi memberi pelayanan kepada masyarakat juga harus dapat menyediakan SI yang bersifat interaktif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Gupta et al 2007; Sutabri 2005). Hal ini menunjukkan bahwa SI pada organisasi sektor publik belum dijalankan dengan efektif. Padahal efektivitas SI diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan organisasi sektor publik pada masyarakat. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Melihat pentingnya peran SI pada organisasi sektor publik dan dengan berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masa-

lah penelitian ini adalah: "Apakah manajemen puncak, manajemen SI, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan SI berpengaruh positif terhadap efektivitas SI pada organisasi sektor publik?"

Tujuan penelitian ini adalah memberikan bukti empiris tentang pengaruh positif manajemen puncak, manajemen SI, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan SI terhadap efektivitas SI pada organisasi sektor publik. Adapun dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik kepada organisasi sektor publik melalui pemanfaatan SI yang efektif sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

SISTEM INFORMASI

Teori Dasar Efektivitas Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Menurut Hall (2001) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai. Kriteria dari sistem informasi antara lain, fleksibel, efektif dan efisien. Dengan aplikasi dari SI tersebut maka organisasi akan lebih kompetitif karena akan mendapat banyak manfaat dari kecanggihan SI. *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Azjen's (1975) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan atau tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan SI. Seseorang akan memanfaatkan SI dengan alasan bahwa teknologi tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. Selain itu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menawarkan sebagai landasan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pemakai dalam penerimaan dan penggunaan SI (Davis 1989; Davis et al 1989). TAM meyakini bahwa penggunaan SI akan meningkatkan kinerja atau efektivitas individu atau organisasi, disamping itu penggunaan SI adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari penggunanya.

Efektivitas SI merupakan upaya organisasi untuk memanfaatkan kemampuan dan potensi SI yang dimiliki untuk mencapai tujuan (Simatupang dan Akib 2007). Suatu organisasi mempunyai SI yang efektif apabila dengan menggunakan SI tersebut maka tujuan organisasi dapat tercapai. Demikian juga pada organisasi sektor publik dimana penggunaan SI yang efektif akan mening-

katkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Informasi pada Organisasi Sektor Publik

Organisasi sektor publik merupakan organisasi yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat secara bertahap dengan aktivitas berupa pelayanan publik (*public service*) seperti dalam bidang pendidikan, kesehatan, keamanan, penegakan hukum, transportasi publik dan penyediaan pangan (Bastian 2006). Untuk dapat meningkatkan pelayanan publik tersebut maka sangat dibutuhkan SI. Sistem informasi dapat mendukung keterpaduan sistem penyelenggaraan organisasi sektor publik melalui jaringan sistem informasi *on-line* antar instansi pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

Hansen dan Mowen (2006) menyatakan bahwa dengan penggunaan SI sejumlah besar informasi yang berguna dapat dikumpulkan dan dilaporkan kepada atasan dengan segera. Apa yang terjadi di berbagai bagian dapat diketahui dalam sekejap. Ini memungkinkan organisasi dapat mengambil keputusan secara lebih cepat. Hal ini juga tidak terkecuali pada organisasi sektor publik.

Manajemen Puncak Dan Efektivitas Sistem Informasi

Keterlibatan manajemen puncak dalam kesuksesan implementasi SI merupakan hal yang sangat penting. Keterlibatan tersebut diharapkan akan membawa penggunaan SI secara efektif. Penelitian Simatupang dan Akib (2007) menyatakan adanya pengaruh yang positif antara kepemimpinan dan efektivitas organisasi. Pemimpin sangat berpengaruh terhadap seluruh aspek dalam organisasi yang dipimpinnya termasuk penggunaan SI sebagai sarana dalam menyelesaikan tugas.

Igbaria et al (1997) mengemukakan bahwa terdapat adanya faktor internal organisasi yang mempengaruhi penggunaan SI antara lain dukungan manajemen (*management support*) yaitu tingkat dukungan secara umum yang diberikan oleh manajemen puncak dalam suatu organisasi. Choe (1996) secara empiris menguji bahwa dukungan manajemen puncak mempunyai pengaruh positif terhadap efektivitas SI melalui berbagai macam kegiatan. Manajemen puncak bertanggung jawab atas penyediaan pedoman umum bagi kegiatan penggunaan SI. Tingkat

dukungan yang diberikan oleh manajemen puncak bagi SI organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan SI (Raghunathan dan Raghunathan 1988)

Gupta et al (2007) menyatakan manajemen puncak dalam organisasi pemerintah diharapkan mempunyai pengaruh yang lebih kuat dan lebih baik pada perencanaan dan implemementasi SI dimasa yang akan datang. Hal ini didukung dengan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa para pimpinan di pemerintah India sangat memperhatikan perkembangan penggunaan SI pada bawahannya. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah:

H1: Manajemen puncak berpengaruh positif terhadap efektivitas SI

Manajemen Sistem Informasi dan Efektivitas Sistem Informasi

Manajemen SI berpengaruh pada efektivitas SI melalui fungsi penting seperti menetapkan arah bagi kegiatan-kegiatan SI, menstrukturisasi departemen SI dan menetapkan staf personil SI (Choe, 1996). Begitu pula menurut Soegiharto (2001) yang berpendapat bahwa fungsi kunci dari manajemen SI berpengaruh terhadap efektivitas SI sehingga apabila manajemen SI tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik maka akan mengganggu semua proses dalam organisasi yang melibatkan SI.

Gupta et al (2007) menyatakan bahwa manajemen SI mempunyai hubungan positif signifikan terhadap efektivitas SI. Manajemen SI yang efisien akan membantu organisasi meningkatkan efisiensi operasionalnya, membantu menghasilkan keputusan yang tidak terstruktur dan membantu pembuatan perencanaan strategis. Manajemen SI akan mempengaruhi produktivitas organisasi karena kemajuan manajemen SI akan membawa manfaat dengan menyediakan informasi untuk proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dengan tepat waktu. Berdasarkan uraian diatas maka, hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

H2: Manajemen SI berpengaruh positif terhadap efektivitas SI

Kepuasan Pengguna Dan Efektivitas Sistem Informasi

Harapan pemakai SI menentukan kepuasan penggunaan SI. Oleh karena itu penting bagi pengembang sistem informasi untuk mengetahui harapan para pemakai SI sehingga pada akhirnya mereka akan mencapai kepuasan dalam menggunakan SI. Untuk itu maka para pengguna

hendaknya dilibatkan dalam pengembangan sistem. Kepuasan pengguna terhadap SI diharapkan dapat meningkatkan efektivitas SI.

Menurut Gupta et al (2007), kepuasan pemakai dalam penggunaan SI digunakan sebagai suatu ukuran efektivitas SI. Pengguna SI lebih dipengaruhi oleh staff SI dan pihak internal organisasi dibandingkan dengan pihak eksternal organisasi. Kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan ketelitian pembuatan laporan organisasi. Efektivitas SI organisasi secara positif dihubungkan dengan kepuasan pemakai.

Gupta et al (2007) menyatakan bahwa kesuksesan SI dalam organisasi sejalan dengan kepuasan pengguna SI tersebut. Literatur-literatur yang ada menyatakan bahwa tolok ukur efektivitas SI dapat dilihat dari kepuasan penggunaannya. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah:

H3: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap efektivitas SI

Budaya Organisasi dan Efektivitas Sistem Informasi

Robbins (2003) menjelaskan bahwa budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi, sehingga hal tersebut bisa membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi tergantung pada keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi dan strategi organisasi. Soedjono (2005) menganggap bahwa budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama bagi suatu organisasi apabila budaya organisasi mendukung strategi organisasi. Menurut Pearce dan Robinson (2000), budaya organisasi akan mempengaruhi strategi organisasi dan strategi organisasi akan mempengaruhi kinerja organisasi. Kinerja organisasi pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu indikator efektivitas manajemen.

Penelitian Al-Gahtani (2004) menunjukkan adanya hubungan yang positif antara budaya organisasi dengan penggunaan SI dimana suatu organisasi yang mempunyai kemampuan untuk mudah mengadopsi teknologi baru maka organisasi tersebut cenderung akan mempunyai tingkat penggunaan SI yang lebih efektif. Hal ini disebabkan karena organisasi tersebut selalu mengikuti perkembangan SI terbaru untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Holmes dan Marsden (1996) dalam Gupta et al (2007), budaya organisasi mempunyai

pengaruh terhadap perilaku, cara kerja dan motivasi para manajemen puncak dan bawahannya untuk mencapai kinerja organisasi. Penelitian Gupta et al (2007) dan Simatupang dan Akib (2007) menemukan adanya pengaruh positif signifikan antara budaya organisasi dan efektivitas SI. Oleh karena itu hipotesis yang dikembangkan adalah:

H4: Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap efektivitas SI

Penggunaan Sistem Informasi dan Efektivitas Sistem Informasi

Pada awalnya, pengenalan suatu SI di organisasi memunculkan penolakan dari para karyawan. Mereka khawatir dengan adanya SI maka perusahaan akan merekrut para staf SI yang nantinya akan mengontrol pekerjaan mereka. Namun lambat laun karyawan menyadari bahwa keberadaan SI justru akan mengurangi masalah dalam organisasi dan meningkatkan output dan kualitas laporan yang dihasilkan oleh organisasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di bidang SI di negara Amerika Serikat membuktikan bahwa dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, SI semakin banyak digunakan dan sering dijumpai penggunaannya, hal ini menunjukkan begitu luasnya penerimaan penggunaan SI di masyarakat (Jantan and Chin 2001). Hal ini konsisten dengan penelitian Gupta et al (2007) yang menyatakan adanya hubungan positif signifikan antara penggunaan SI dengan efektivitas SI.

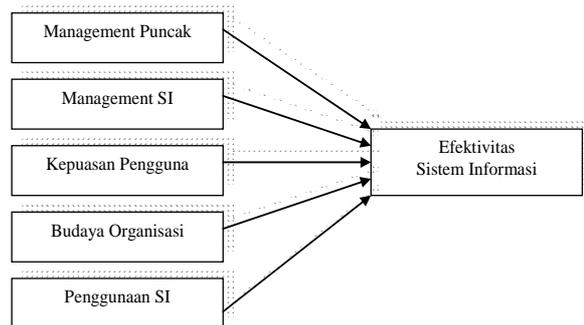
Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa kondisi-kondisi yang memfasilitasi penggunaan SI akan mempengaruhi karyawan. Karyawan akan menggunakan SI apabila organisasi menyediakan berbagai fasilitas yang akan mempermudah mereka dalam menggunakan SI. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007).

Soegiharto (2001) juga menyatakan bahwa efektivitas SI akan terbentuk apabila suatu organisasi memiliki program pelatihan dan pendidikan. Pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada karyawan merupakan transfer pengetahuan tentang SI kepada karyawan sehingga diharapkan dapat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelatihan dan pendidikan yang berhubungan dengan software komputer, pemeliharaan, dokumentasi, dan dukungan vendor dapat meningkatkan efektivitas SI. Oleh karena itu untuk dapat mencapai efektivitas SI dalam organisasi maka pengguna SI harus dilibatkan dalam pengembangan SI itu sendiri. Selain itu pengguna SI diharapkan mempunyai

latar belakang tehnik sehingga mampu menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam penggunaan SI. Hal ini konsisten dengan penelitian Gupta et al (2007) yang menyatakan adanya hubungan positif signifikan antara penggunaan SI dengan efektivitas SI. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang dikembangkan adalah:

H5: Penggunaan SI berpengaruh positif terhadap efektivitas SI

Model penelitian tampak pada Gambar 1 di bawah ini:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah organisasi sektor publik yang dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Adapun unit analisisnya yaitu pegawai berbagai tingkatan pada organisasi sektor publik. Dalam penelitian ini, organisasi sektor publik yang begitu luas akan dibatasi pada instansi yang relatif rutin berinteraksi dengan masyarakat, yaitu PLN, PDAM, POLRI, Pos Indonesia, TELKOM, PJKA, Angkasa Pura, Perpajakan. PLN, PDAM, Pos Indonesia, dan TELKOM diambil sebagai representasi dari organisasi sektor publik yang produknya langsung dikonsumsi oleh publik. PJKA dan Angkasa pura sebagai perwakilan organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan transportasi kepada masyarakat. POLRI sebagai perwakilan dari organisasi sektor publik yang memberi pelayanan keamanan dan pembuatan SIM. Sedangkan Perpajakan diasumsikan mewakili pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat birokrasi.

Adapun Surakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena adanya keterbatasan biaya dan waktu penelitian sehingga secara geografis daerah tersebut mudah dijangkau oleh peneliti. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* yaitu *convenience sampling*. Pemilihan metode *convenience sampling* diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya (Sugiyono 2006). Seluruh

data untuk mengembangkan model penelitian merupakan data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner pegawai organisasi sektor publik. Pengumpulan data primer menggunakan metode survei melalui kuisisioner yang dikirimkan melalui pos (*mail questionnaires*) kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertutup dan terstruktur, artinya jawaban responden terbatas pada alternatif yang telah disediakan.

Seluruh variabel dalam penelitian ini baik variabel dependen maupun variabel independen diukur berdasarkan instrumen dari Gupta et al (2007). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah efektivitas SI yang dioperasionalkan sebagai upaya organisasi untuk memanfaatkan kemampuan dan potensi SI yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen puncak dalam penelitian ini diartikan sebagai pemahaman manajemen puncak tentang sistem informasi, tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang SI pada organisasinya. Manajemen SI adalah suatu bagian organisasi yang bertugas dan bertanggung jawab memberikan pedoman pada penggunaan dan pengembangan SI untuk mencapai tujuan organisasi. Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan SI. Sikap pengguna terhadap SI merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem yang digunakan. Budaya organisasi merupakan sistem nilai yang dipegang dan dilakukan oleh anggota organisasi yang akan mempengaruhi strategi dan kinerja organisasi. Penggunaan SI didefinisikan dengan perilaku seorang individu yang menggunakan SI karena adanya manfaat yang akan diperoleh untuk membantu menyelesaikan pekerjaan mereka.

Metode statistik yang akan digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah regresi berganda (*multiple regression*). Program yang digunakan untuk melakukan uji hipotesis adalah program SPSS 13.5. Adapun model penelitian untuk menguji hipotesis 1 sampai hipotesis 5 adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y_1 : Efektivitas Sistem Informasi
- X_1 : Manajemen Puncak
- X_2 : Manajemen Sistem Informasi
- X_3 : Kepuasan Pengguna
- X_4 : Budaya Organisasi
- X_5 : Penggunaan Sistem Informasi
- α : Konstanta
- β : Koefisien Regresi
- ε : Error

Pengujian untuk hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 5 dilakukan secara parsial dengan uji-t maupun simultan dengan uji-F. Tingkat signifikansi yang digunakan untuk pengujian adalah 5% dengan anggapan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 300 kuesioner dan yang kembali sejumlah 105 kuesioner, dengan tingkat respon rate sebesar 35%. Namun dari 105 kuesioner yang kembali terdapat 8 kuesioner yang tidak layak untuk dianalisis karena pengisian yang tidak lengkap. Sehingga total kuesioner yang dapat dianalisis sebanyak 97 kuesioner.

Profil responden terbentuk dari hasil tabulasi data yang dikumpulkan dan disusun menjadi data yang lebih terstruktur. Dari 97 responden yang berpartisipasi sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 55 orang (57%) dari 97 orang responden dan sebagian besar berusia diantaranya 22-30 tahun sebanyak 51 orang (53%) dengan mayoritas tingkat pendidikan responden Sarjana Strata 1 (satu) yaitu sebanyak 63 orang (65%). Ditinjau dari jabatannya, responden yang berpartisipasi sebagian besar sebagai staff yaitu sebanyak 70 orang (72%).

Pengukuran dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja digunakan pada pengujian reliabilitas penelitian ini. Hasil pengujian reliabilitas untuk semua variabel menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 yang berarti bahwa variabel reliabel (Ghozali 2001). Tabel 1 menunjukkan besarnya nilai *Cronbach Alpha* tiap variabel (lihat Tabel 1).

Tabel 1. Hasil Uji Realibilitas Variabel Penelitian

| Variabel | Cronbach Alpha |
|------------------------------|----------------|
| Manajemen Puncak | 0,833 |
| Manajemen Sistem Informasi | 0,744 |
| Kepuasan Pengguna | 0,751 |
| Budaya Organisasi | 0,682 |
| Penggunaan Sistem Informasi | 0,635 |
| Efektivitas Sistem Informasi | 0,696 |

Sumber: Data diolah

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor variabel menunjukkan hasil yang signifikan (pada level 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan pada variabel konstruk penelitian adalah valid (lihat Tabel 2).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

| Variabel | Item | Pearson Corelation | Status |
|------------------------------|------|--------------------|-------------|
| Manajemen Puncak | MP1 | 0,408 | |
| | MP2 | 0,626 | Valid |
| | MP3 | 0,598 | Valid |
| | MP4 | 0,566 | Valid |
| | MP5 | 0,695 | Valid |
| | MP6 | 0,736 | Valid Valid |
| | MP7 | 0,613 | Valid |
| | MP8 | 0,538 | Valid |
| | MP9 | 0,583 | Valid |
| | MP10 | 0,683 | Valid |
| | MP11 | 0,632 | Valid |
| Manajemen Sistem Informasi | MSI1 | 0,614 | Valid |
| | MSI2 | 0,663 | Valid |
| | MSI3 | 0,641 | Valid |
| | MSI4 | 0,679 | Valid |
| | MSI5 | 0,695 | Valid |
| | MSI6 | 0,682 | Valid |
| Kepuasan Pengguna | KP1 | 0,426 | Valid |
| | KP2 | 0,526 | Valid |
| | KP3 | 0,620 | Valid |
| | KP4 | 0,580 | Valid |
| | KP5 | 0,569 | Valid |
| | KP6 | 0,582 | Valid |
| | KP7 | 0,490 | Valid |
| | KP8 | 0,394 | Valid |
| | KP9 | 0,562 | Valid |
| | KP10 | 0,522 | Valid |
| | KP11 | 0,280 | Valid |
| | KP12 | 0,491 | Valid |
| | KP13 | 0,258 | Valid |
| Budaya Organisasi | BO1 | 0,161 | Valid |
| | BO2 | 0,179 | Valid |
| | BO3 | 0,267 | Valid |
| | BO4 | 0,286 | Valid |
| | BO5 | 0,396 | Valid |
| | BO6 | 0,343 | Valid |
| | BO7 | 0,627 | Valid |
| | BO8 | 0,483 | Valid |
| | BO9 | 0,622 | Valid |
| | BO10 | 0,572 | Valid |
| | BO11 | 0,626 | Valid |
| | BO12 | 0,380 | Valid |
| Penggunaan Sistem Informasi | PSI1 | 0,745 | Valid |
| | PSI2 | 0,744 | Valid |
| | PSI3 | 0,793 | Valid |
| Efektivitas Sistem Informasi | ESI1 | 0,543 | Valid |
| | ESI2 | 0,724 | Valid |
| | ESI3 | 0,742 | Valid |
| | ESI4 | 0,628 | Valid |
| | ESI5 | 0,672 | Valid |

Sumber: Data primer diolah

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflationfactor* (VIF). Menurut Ghozali (2001) bila nilai VIF kurang dari 10 atau nilai tolerance lebih dari 0,1 maka tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas yang diteliti. Tabel 3 menunjukkan tidak satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1 sehingga disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi ini.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas

| Variabel | VIF | TOLERANCE |
|-----------------------------|-------|-----------|
| Manajemen Puncak | 1,279 | 0,782 |
| Manajemen Sistem Informasi | 1,542 | 0,649 |
| Kepuasan Pengguna | 1,134 | 0,882 |
| Budaya Organisasi | 1,617 | 0,618 |
| Penggunaan Sistem Informasi | 1,312 | 0,762 |

Sumber: Data primer diolah

Hasil uji *Durbin Watson* adalah sebesar 2,217 pada level signifikansi 0,05 dengan jumlah sampel $n = 97$ diperoleh nilai $d_L = 1,557$; $4 - d_L = 2,443$; $d_U = 1,778$ dan $4 - d_U = 2,222$. Dengan demikian pada model regresi tersebut menunjukkan nilai $d_U < d < 4 - d_U$ yang berarti tidak terdapat autokorelasi.

Untuk mengetahui adanya kondisi heterokedastisitas pada data penelitian ini, maka digunakan grafik *scatterplot*. Berdasarkan data primer yang diolah diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa grafik *scatterplot* untuk regresi menyebar secara acak sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas (Gambar 2).

Grafik histogram dan grafik normal plot dapat digunakan untuk menguji normalitas data. Hasil penelitian pada gambar 3 menunjukkan bahwa pada grafik histogram terdapat adanya pola distribusi normal dan pada grafik normal plot menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga model regresi dapat dipergunakan untuk memprediksi efektivitas sistem informasi.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression anlysis*) dengan program SPSS 13.5. Pengujian terhadap kelima hipotesis tersebut dengan melihat koefisien β dan *p-value* dari tiap-tiap variabel independen pada dua sisi kurva normal. Apabila nilai positif maka ada hubungan positif, demikian juga sebaliknya. Apabila *p-value* lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan, maka hipotesis alternatif berhasil didukung. Tingkat keyakinan (*confidence interval*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% ($\alpha = 5\%$), yang berarti mentoleransi tingkat penyimpangan maksimum 5%. Hasil perhitungan regresi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

| Model | Variabel | Standadized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-------------------|--------------------------|--------|-------|
| Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | | 3,387 | 0,001 |
| | Manajemen Puncak | 0,164 | 2,257 | 0,026 |
| | Manajemen SI | 0,301 | 3,78 | 0,000 |
| | Kepuasan Pengguna | -0,016 | -0,238 | 0,813 |
| | Budaya Organisasi | -0,137 | -1,672 | 0,098 |
| | Penggunaan SI | 0,579 | 7,873 | 0,000 |
| F | : 30,305 | Sig.: 0,000 | | |
| R | : 0,790 | | | |
| R Square | : 0,625 | | | |
| Adj R Square | : 0,604 | | | |

Berdasarkan hasil perhitungan yang tampak pada tabel 4, maka dapat dibuat model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,164 MP + 0,301 MSI - 0,016 KP - 0,137 BO + 0,579 PSI + e$$

Beberapa hal yang dapat diketahui dari persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut: 1) Koefisien regresi manajemen puncak, manajemen SI dan penggunaan SI bertanda positif artinya menunjukkan hubungan yang searah dari ketiga variabel tersebut dengan efektivitas sistem informasi. Sedangkan variabel kepuasan kerja dan budaya organisasi bertanda negatif. Hal ini menunjukkan hubungan yang tidak searah atau dapat dikatakan peningkatan kepuasan kerja atau budaya organisasi menyebabkan penurunan efektivitas sistem informasi atau sebaliknya, 2) *Adjusted R²* hasil penelitian adalah 0,604, artinya 60,4% variasi efektivitas SI pada organisasi sektor publik dapat dijelaskan dari manajemen puncak, manajemen SI, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan SI. Sedangkan sisanya 39,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model, 3) Hasil uji F menunjukkan angka 30,305 dengan *p-value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini dapat digunakan memprediksi efektivitas sistem informasi secara bersamaan.

Hipotesis 1 menyatakan bahwa manajemen puncak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SI. Tabel 4 menunjukkan manajemen puncak mempunyai nilai $\rho = 0,026$ dengan koefisien regresi sebesar 0,164, sehingga hipotesis 1 diterima, hal ini berarti responden yakin bahwa manajemen puncak atau pimpinan harus mempunyai peran atau terlibat dalam penggunaan SI sehingga akan berdampak pada penggunaan SI yang efektif. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Choe (1996), Simatupang dan Akib (2007), dan Gupta et al (2007). Hal ini menandakan bahwa untuk dapat meningkatkan efektivitas SI pada organisasi sektor publik maka dapat dilakukan dengan meningkatkan keterlibatan manajemen puncak dalam implementasi SI di organisasinya.

Hipotesis 2 menyatakan bahwa manajemen SI mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SI. Dalam tabel 4 menunjukkan manajemen SI mempunyai nilai $\rho = 0,000$ dengan koefisien regresi sebesar 0,301, sehingga hipotesis 2 diterima, artinya bahwa manajemen SI akan berpengaruh terhadap penggunaan SI yang efektif sehingga akan membawa manfaat dengan menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dengan tepat waktu.

Hal ini konsisten dengan penelitian Choe (1996), Soegiharto (2001) dan Gupta et al (2007).

Hipotesis 3 menyatakan bahwa kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SI. Tabel 4 menunjukkan kepuasan pengguna mempunyai nilai $\rho = 0,813$ dengan koefisien regresi sebesar -0,016, sehingga hipotesis 3 ditolak karena ternyata kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap efektivitas SI. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Gupta et al (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan pemakai dalam penggunaan SI digunakan sebagai suatu ukuran efektivitas SI. Ketidakkonsistenan tersebut dikaitkan dengan budaya organisasi responden yang relatif kaku untuk menerima hal-hal baru antara lain SI yang dinamis. Selain itu responden merasa bahwa efektivitas SI kurang dapat diukur sehingga penggunaan SI dalam bekerja merupakan suatu keharusan tanpa dapat merasakan manfaat dari penggunaan SI tersebut bagi peningkatan kinerja mereka.

Hipotesis 4 menyatakan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SI. Tabel 4 menunjukkan budaya organisasi mempunyai nilai $\rho = 0,098$ dengan koefisien regresi sebesar -0,137, sehingga hipotesis 4 ditolak, artinya bahwa variabel ini tidak mempunyai pengaruh positif terhadap efektivitas SI. Budaya organisasi pada organisasi publik sangat tergantung pada beberapa hal antara lain keanggotaan karyawan, spesialisasi karyawan, teknologi, dan strategi organisasi. Hal-hal tersebut yang menyebabkan perbedaan budaya organisasi diantara organisasi-organisasi sektor publik ini. Selain itu budaya organisasi sektor publik merupakan tradisi yang sukar dirubah karena organisasi sektor publik pada umumnya merupakan organisasi birokrasi yang diasumsikan sebagai organisasi yang cocok dengan lingkungan yang bersifat stabil. Kondisi organisasi sektir publik di wilayah Surakarta cenderung kurang begitu dinamis sehingga pada akhirnya akan berdampak pada efektivitas TI yang digunakan. Kondisi ini tentu saja menunjukkan bahwa budaya organisasi sebenarnya tidak berpengaruh pada efektivitas SI dimana SI yang digunakan selalu mengalami perubahan dari masa ke masa sehingga budaya organisasi yang ada tidak membawa dampak pada efektivitas SI yang ada. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian Pearce dan Robinson (2000), Al-Gahtani (2004), Soedjono (2005), Simatupang dan Akib (2007) dan Gupta et al (2007).

Hipotesis 5 menyatakan bahwa penggunaan SI mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap efektivitas SI. Tabel 4 menunjukkan

penggunaan SI mempunyai nilai $\rho = 0,000$ dengan koefisien regresi sebesar 0,579, sehingga hipotesis 5 diterima dan artinya penggunaan SI berpengaruh positif terhadap efektivitas SI. Keberadaan SI pada organisasi sektor publik senantiasa untuk meningkatkan kinerja organisasi sehingga tujuan organisasi dengan penggunaan SI yang efektif akan tercapai. Hal ini konsisten dengan penelitian Soegiarto (2001), Jantan and Chin (2001) Venkatesh et al (2003), Handayani (2007) dan Gupta et al (2007).

KESIMPULAN

Penelitian ini berusaha menguji pengaruh manajemen puncak, manajemen SI, kepuasan pengguna, budaya organisasi dan penggunaan SI terhadap efektivitas SI pada organisasi sektor publik yaitu PLN, PDAM, POLRI, Pos Indonesia, TELKOM, PJKA, Angkasa Pura, dan Perpajakan di Surakarta. Hasil pengujian regresi berganda berhasil mendukung tiga dari lima hipotesis yang diajukan yaitu manajemen puncak, manajemen SI dan penggunaan SI berpengaruh positif terhadap efektivitas SI sedangkan kepuasan pengguna dan budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap efektivitas SI.

Budaya organisasi organisasi sektor publik di Indonesia khususnya Surakarta yang lebih bersifat stabil kurang dapat mengikuti perubahan SI yang lebih bersifat dinamis. Hal ini juga menyebabkan pengguna SI pada organisasi sektor publik kurang merasa puas dalam memanfaatkan SI karena kinerja mereka tidak tercermin dari efektivitas SI.

Perbedaan hasil penelitian ini dengan penelitian Gupta et al (2007) disebabkan karena perbedaan objek penelitian yaitu pada perbedaan karakteristik organisasi publik di New Delhi dan Surakarta.

Keterbatasan waktu tidak memungkinkan peneliti untuk menguji faktor instrinsik pengguna SI sebagai variabel yang mungkin dapat memoderasi hubungan antara variabel independen dan dependen. Karena efektivitas SI pada dasarnya sangat bergantung pada individu yang menjalankan SI tersebut.

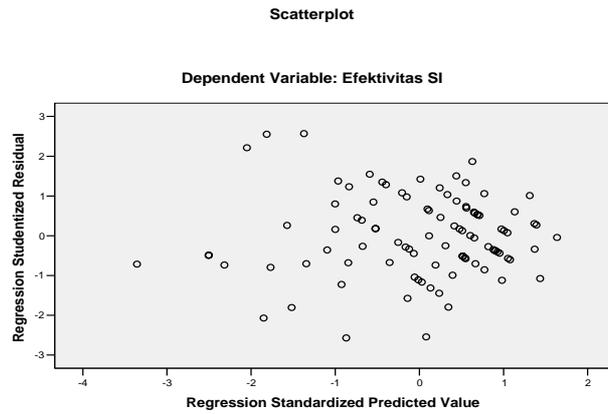
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi sektor publik dalam mengembangkan SI yaitu dalam mencapai SI yang efektif diperlukan beberapa faktor antara lain manajemen puncak, manajemen SI dan penggunaan SI itu sendiri. Selain itu kepuasan masyarakat sebagai *end user* SI pada organisasi sektor publik perlu diteliti karena tujuan organisasi sektor publik itu sendiri adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

DAFTAR PUSTAKA

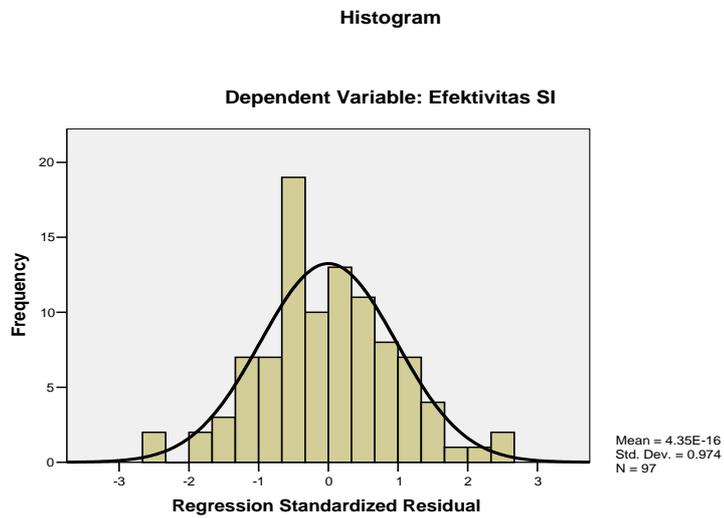
- Al-Gahtani, Said S., (2004). "Computer Technology Acceptance Success Factors in Saudi Arabia: An Exploratory Study". *Journal of Global Information Technology Management*. Vol 7 No.1.
- Bastian, Indra, (2006). *Akuntansi Sektor Publik*. Erlangga. Jakarta
- Choe, J.M., (1996). "The Relationships Among Performance of Accounting Information Systems, Influence Factors, and Evolution Level of Information Systems". *Journal of Management Information System/Spring*. Vo. 12 No. 4. pp. 215-239.
- Davis, F.D., (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology". *MIS Quarterly*, Vol 13. No 3. pp 319-339.
- , Bagozzi, R.P., and Warsaw, P.R., (1989). "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models". *Management Science*. Vol 39. No.8. pp. 983-1003.
- Dewett, T. and Jones, G R. (2001). "The Role of IT in the Organization: A Review, Model, and Assessment". *Journal of Management*". Vol 27. No 3. pp: 313-345.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. Belief, "Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research", <http://www.people.umass.edu/aizen/f&a1975.html>. Diakses 10 Oktober 2008.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue and Thompson. 1995. "Task-Technology Fit and Individual Performance," *MIS Quartely*, June, pp 213 – 236.
- Gupta M.P, Kanungo S, Kumar R and Sahu G.P, 2007. "A Study of Information Technology Effectiveness in Select Government Organizations in India". *Journal for Decision Makers*. Vol 32. No.2.
- Hall, James. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi Buku 1*. Salemba Empat, Jakarta.
- Handayani, R. 2007. "Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi, Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di BEJ". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Petra*. Vol 9 No. 2.

- Hansen, D.R. and Mowen, M.M. 2006. *Akuntansi Manajemen*. Edisi 7, Salemba Empat. Jakarta. Alih bahasa: Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary.
- Iqbaria, Zinatelli N., Cragg P., & Caveye, A. L. M. 1997. "Personal Computing Acceptance Factors in Small Firm: A Structural Equation Modelling". *Management Information System Quarterly*, Vol 21. No 3.
- Jantan, T. Ramayah and Chin Weng Wah. 2001. "Personal Computer Acceptance by Small and Medium Sized Companies Evidences from Malaysia". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, No. 1 Vol. 3.
- Karwan, K R and Markland, R E. 2005. "Integrating Service Design Principles and Information Technology to Improve Delivery and Productivity in Public Sector". *Journal of Operation Management*. Vol 21. No. 1.
- Pearce II, J.A. and R.B. Robinson. 2000. *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control*. Seventh Edition. Malaysia: McGraw-Hill International Editions.
- Raghunathan, B., and Raghunathan, T.S. 1988. "Impact of Top Management Support on Information System Planning". *Journal of Information Systems*. Spring. pp.15-23.
- Robbins, S.P. 2003. *Organizational Behavior*. Tenth Edition. Singapore: Prentice Hall.
- Simatupang, Patar dan Akib, Haedar. 2007. "Potret Efektivitas Organisasi Publik: Review Hasil Penelitian". *Manajemen Usahawan Indonesia*. No 01. Th.XXXVI.
- Soedjono. 2005. "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 7. No 1. hal 22-47.
- Soegiharto. 2001. "Influence Factors Affecting The Performance of Accounting Information Systems". *Gajah Mada International Journal of Business*. May. Vol 3. No 2. pp. 177-202.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk penelitian*. Edisi pertama. Bandung. Alfabeta.
- Sutabri Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Venkatesh V., Moris, M.G., Davis, G.B., and Davis F.D. 2003. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View". *MIS Quarterly*. Vol 27. No 3. September. pp 425-475.

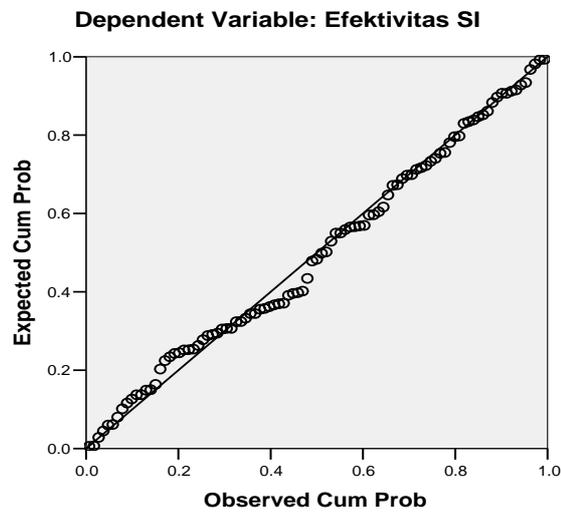
LAMPIRAN



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

KUESIONER

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Kuesioner ini ditunjukkan bagi bapak/ibu yang dalam melaksanakan pekerjaannya Bapak/Ibu sudah biasa/dapat/mampu/familier dalam menggunakan sistem informasi (SI) dalam bentuk komputer dengan berbagai program yang tersedia pada organisasi.
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti merupakan suatu perwujudan dari efektivitas atas penggunaan sistem informasi, sehingga untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, diharapkan Bapak/Ibu dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan jujur.

BAGIAN I. DATA RESPONDEN

1. Umur :tahun
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Pendidikan Terakhir : S2 S1 Diploma SMA Lainnya
4. Jabatan terakhir:

BAGIAN 2 : PERTANYAAN RISET MENGENAI MANAJEMEN PUNCAK, MANAJEMEN SISTEM INFORMASI, KEPUASAN PENGGUNA, BUDAYA ORGANISASI DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI.

Petunjuk : Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara melingkari angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu terhadap penggunaan sistem informasi dengan pilihan jawaban : (1) Sangat Tidak Setuju (STS), (2) Tidak Setuju (TS), (3) Netral (N), (4) Setuju (S) dan (5) Sangat Setuju (SS).

| No. | MANAJEMEN PUNCAK | STS | TS | N | S | SS |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1. | Pimpinan saya memberikan persetujuan dalam pemilihan pengambilan keputusan dalam organisasi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Pimpinan saya ikut serta menggunakan SI di organisasi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Pimpinan saya memberikan program pelatihan SI di organisasi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Pimpinan saya telah melakukan analisis <i>cost benefit</i> sebelum mengimplementasikan SI baru. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Pimpinan saya telah memberikan inisiatif kepada saya untuk menggunakan SI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Pimpinan saya memberikan inisiatif orang-orang dalam divisi SI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Pimpinan saya memberikan penjelasan tentang peran TI dalam organisasi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Pimpinan saya mendapatkan biaya dari anggaran organisasi untuk operasional SI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Pimpinan saya mengandalkan bantuan pihak luar dalam keputusan yang berkaitan dengan SI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Pimpinan saya berperan proaktif dalam hubungannya dengan SI di organisasi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Pimpinan saya menghadapi tekanan persaingan dari luar organisasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| No. | MANAJEMEN SISTEM INFORMASI | STS | TS | N | S | SS |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 1. | Manajemen SI memberikan persetujuan dalam pemilihan model pengambilan keputusan yang berhubungan dengan SI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Peran pada divisi SI sesuai dengan visi organisasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Efektivitas SI berhubungan dengan keputusan - keputusan pada manajemen organisasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Manajemen SI sangat aktif dalam pembuatan keputusan organisasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Tidak banyak karyawan yang menentang pengambilan keputusan yang dibuat oleh manajemen SI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Manajemen SI membuat tugas-tugas mejadi lebih mudah untuk dikerjakan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| No. | KEPUASAN PENGGUNA | STS | TS | N | S | SS |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 1. | SI yang saya gunakan dalam bekerja sesuai dengan harapan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | SI yang saya gunakan membantu saya dalam melakukan tugas dengan lebih baik. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Saya mendapat tugas yang lebih baik dengan adanya SI tersebut ini. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Saya betul-betul menggunakan laporan yang disediakan oleh SI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Data-data dari SI yang ada tetap membutuhkan koreksi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Saya merasa SI yang ada membebani saya dengan data yang lebih banyak | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | TI yang ada menyediakan laporan-laporan sesuai keinginan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Saya senang apabila SI yang ada dimodifikasi sehingga akan lebih praktis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | SI yang saya gunakan memberi manfaat yang sesuai dengan harap saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Menurut saya kepuasan pengguna dalam menggunakan SI menunjukkan kesuksesan SI tersebut. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Menurut saya harapan pengguna SI perlu dipertimbangkan pada saat menilai kepuasan pengguna SI. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Pengguna SI dipengaruhi oleh staf bagian SI itu sendiri. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Menurut saya organisasi memainkan peran penting dalam kepuasan penggunaS. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Training terhadap penggunaan SI akan meningkatkan rasa percaya diri saya dalam mengoperasikan SI tersebut | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | SI membantu saya dalam melaksanakan pekerjaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| <i>No.</i> | <i>BUDAYA ORGANISASI</i> | <i>STS</i> | <i>TS</i> | <i>N</i> | <i>S</i> | <i>SS</i> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 1. | Organisasi saya mendahului organisasi lain dalam penggunaan SI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Saya diijinkan menggunakan SI yang tersedia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Dengan menggunakan SI yang ada maka saya akan dihargai apabila mengerjakan pekerjaan dengan baik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Organisasi saya hanya mementingkan dan memerperhatikan pekerjaan karyawannya yang menggunakan SI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Atasan saya tidak menyukai adanya (kontradiksi) perbedaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Keputusan-keputusan penting dalam organisasi saya dibuat oleh individu tertentu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Saya bersikap terbuka dengan teman dan atasan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Saya bersikap optimis dalam menjalankan pekerjaan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Saya bersikap hangat dengan sesama rekan kerja saya. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Setiap divisi dalam organisasi saya menentukan aturannya sendiri. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Rapat yang diadakan di organisasi saya selalu dilakukan tepat waktu. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Karyawan baru di organisasi saya membutuhkan waktu tidak lebih dari setahun untuk merasa nyaman. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Dalam organisasi saya tidak terjadi kompetisi dan terdapat saling percaya antar divisi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Saya merasa setia dan loyal terhadap organisasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | Kami merasa bangga dan dihargai dalam bekerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Saya merasa aman dalam menjalankan pekerjaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| <i>No.</i> | <i>Penggunaan Teknologi Informasi</i> |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Intensitas dalam penggunaan SI berbasis komputer dalam satu hari (berhubungan dengan pekerjaan saya) : a. Kurang dari 15 menit b. 30 – 40 menit c. 60 – 75 menit d. 90 – 105 menit e. Lebih dari 120 menit |
| 2. | Frekuensi dalam penggunaan SI dalam menjalankan tugas: a. Sekali atau dua kali dalam sebulan b. Sekali atau dua kali dalam ½ bulan c. Sekali atau dua kali dalam seminggu d. Sekali dalam satu hari e. Beberapa kali dalam satu hari |
| 3. | Banyaknya jenis program dalam SI yang digunakan untuk menjalankan tugas (misalnya: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Access, Power Point, Internet, dll) : a. 1 Jenis b. 2 jenis c. 3 jenis d. 4 jenis e. 5 jenis atau lebih |

| <i>No.</i> | <i>EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI</i> | <i>STS</i> | <i>TS</i> | <i>N</i> | <i>S</i> | <i>SS</i> |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 1. | Sistem informasi organisasi mempunyai dampak terhadap keefektivan dan produktivitas pekerjaan saya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Sistem informasi organisasi dapat meningkatkan komunikasi saya dengan divisi lain dalam organisasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Sistem informasi organisasi meningkatkan kualitas pengambilan keputusan yang harus saya buat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Sistem informasi organisasi dapat meningkatkan tanggungjawab saya pada pekerjaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Sistem informasi organisasi dapat meningkatkan kinerja seluruh bagian dalam organisasi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |