

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pengaruh perkembangan teknologi informasi sangat berdampak terhadap sistem informasi suatu organisasi. Salah satu dampaknya adalah setiap organisasi berusaha untuk menerapkan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan yang dapat mempermudah pekerjaan organisasi tersebut. Sehingga sistem informasi yang dibangun dapat dimanfaatkan sesuai dengan harapan berdasarkan visi dan misi organisasi. Setiap organisasi saat ini membutuhkan teknologi sistem informasi secara komputersasi. Tujuan penerapan teknologi informasi komputer adalah untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (Ferianto & Nurhadi, 2016). Berdasarkan pernyataan di atas bahwa sistem informasi secara komputersasi memiliki peran yang penting dalam sebuah organisasi atau instansi karena dapat menjadikan pelaksanaan tugas dan fungsi dari suatu organisasi lebih efektif dan efisien.

Sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) adalah suatu tatanan bagi proses pengumpulan, pengolahan, penganalisaan, penyajian data dan informasi yang diperlukan untuk menunjang administrasi dan manajemen yang berkaitan dengan pegawai (Rahmawati, 2019).

Abd Haris dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat kesulitan dalam proses mengelola data pegawai secara manual karena banyaknya data yang harus diolah, sementara sebuah organisasi atau instansi dituntut untuk dapat mengelola informasi pegawai secara cepat dan tepat. Dengan adanya pengelolaan data pegawai secara manual tersebut dirasa menjadi kurang efektif dan efisien (Abd.Haris, 2021) maka dari itu SIMPEG ini hadir sebagai salah satu usaha untuk mengatasi hal tersebut.

Secara umum sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dibangun dengan tujuan mampu menghasilkan data berkualitas tinggi yang berdampak pada efektifitas organisasi, memastikan pengelolaan SDM yang efisien, efektif, terintegrasi, dan akuntabel, dan memberikan pelayanan administrasi kepegawaian yang cepat, sederhana, dan akuntabel (Karman, 2017).

Saat ini diberbagai instansi atau organisasi di Indonesia sudah menerapkan yang namanya SIMPEG dan pemerintah telah menetapkan kebijakan mengenai penggunaan SIMPEG. Pemerintah membuat kebijakan mengenai pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian yang tujuannya sesuai yang tercantum dalam Keputusan Mendagri No. 17 tahun 2000 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dan Surat Keterangan Mendagri No. 602/2249/sj tanggal 28 september 2000 tentang Pembangunan dan Pengembangan SIMPEG di Kabupaten dan Kota Seluruh Indonesia (Syahrizal, 2014).

Selain dari itu penyelenggaraan SIMPEG ini tercantum dalam peraturan pemerintah dalam UU Nomor 43 ayat 2 Tahun 1999 atas perubahan UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian. Bahwa perlu adanya penyelenggaraan dan pemeliharaan informasi Kepegawaian melalui SIMPEG yang tertuang dalam keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 125 Tahun 2017 (Abd.Haris, 2021).

Begitu juga di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat sudah menerapkan yang namanya sistem informasi manajemen kepegawaian atau SIMPEG. Sistem informasi manajemen kepegawaian atau SIMPEG merupakan urat nadi dari pengembangan sumber daya manusia dalam suatu organisasi moderen. Kementerian Agama mulai membangun SIMPEG pada tahun 2003 (Kepegawaian, 2012).

Kualitas pelayanan dapat dicitakan sebagai persepsi penerima pelayanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan diterima atau tidaknya suatu layanan. Dari penjelasan di atas kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan yang diberikan oleh seorang individu (Puspita, 2018). Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud kualitas pelayanan administrasi kepegawaian adalah persepsi penerima pelayanan mengenai baik buruknya suatu layanan yang diberikan oleh bagian kepegawain selaku pengelola administrasi pegawai.

Dengan hadirnya SIMPEG saat ini diharapkan mampu berdampak baik pada kualitas pelayanan administrasi kepegawaian karena dengan hadirnya SIMPEG ini data-data pegawai akan tersimpan dan terkumpul dalam satu database kepegawaian

secara terstruktur sehingga mampu memberikan kemudahan untuk mengakses data-data pegawai, dengan begitu maka proses administrasi kepegawaianpun nantinya akan lebih lancar.

Namun, pada kenyataannya penerapan SIMPEG ini bukan hal yang sederhana karena masih ditemukan beberapa kendala, dalam jurnal Abd Haris menyatakan masih terdapat permasalahan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian pada Kementerian Agama, beberapa permasalahan yang terjadi seperti update data pegawai yang terlambat dilakukan, permasalahan lain yang terjadi yaitu pada unit peralatan seperti komputer dan jaringan yang digunakan, serta permasalahan mengenai jumlah dan kualitas SDM yang mengelola SIMPEG yang masih perlu ditingkatkan (Abd.Haris, 2021).

Menurut hasil studi pendahuluan peneliti dengan melakukan wawancara menyatakan bahwa pada umumnya SIMPEG di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat sudah berjalan dengan baik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat sudah menerapkan yang namanya SIMPEG sejak tahun 2012, yaitu sebuah sistem informasi manajemen yang digunakan untuk menyimpan data-data mengenai kepegawaian, sistem ini dapat mempercepat pelayanan administrasi kepegawaian karena semua data-data PNS sudah tersimpan pada SIMPEG sehingga apabila membutuhkan data atau informasi tentang PNS bisa langsung dicari di SIMPEG tidak perlu mencari di tumpukan arsip yang tentunya cukup memakan waktu. Bahkan file yang ada di SIMPEG bisa untuk di print out (Hasil wawancara dengan ibu Didah Aidah pada tanggal 01 September 2021).

Namun meskipun demikian masih terdapat problem diantaranya yaitu, pernah ditemukan data PNS yang belum akurat hal ini mengakibatkan terhambatnya pelayanan terhadap kebutuhan PNS, pengumpulan data oleh PNS dilakukan secara manual dengan memberikan berkas-berkas ke bagian kepegawaian untuk dimasukkan pada SIMPEG oleh operator, sehingga PNS tidak dapat mengisi datanya kapan saja dan dimana saja secara mandiri, serta masih ditemukannya PNS yang belum melengkapi data-datanya pada SIMPEG. (Hasil wawancara dengan ibu Didah Aidah pada tanggal 31 Maret 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa adanya kualitas pelayanan yang timbul pada proses administrasi kepegawaian menjadi lebih baik apabila penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) berjalan dengan optimal, dan menjadi kurang berjalan dengan baik apabila penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) tidak berjalan secara optimal, seperti adanya data yang belum lengkap dan akurat pada SIMPEG berdampak pada terhambatnya pelayanan yang akan diberikan.

Adanya problem dalam kualitas pelayanan tentu memiliki faktor-faktor penyebab, Menurut Lela Fitria menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara penerapan SIMPEG terhadap kinerja aparatur sipil negara (Fitria, 2017). Untuk itu, SIMPEG juga sangat mungkin ada kaitannya dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Asumsi tersebut selaras dengan penelitian-penelitian sebelumnya, namun belum banyak yang meneliti mengenai hubungan SIMPEG dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dan belum ada yang melakukan penelitian serupa di lokasi penelitian yang akan peneliti ambil, yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat hal ini juga yang menjadi pembeda dengan penelitian yang lainnya.

Sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dapat menjadi fasilitas untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan khususnya di bidang kepegawaian. Dengan adanya SIMPEG ini PNS tidak perlu berulang kali untuk mengumpulkan data-datanya karena data-data tersebut sudah tersimpan dalam database sehingga hanya tinggal digunakan, selain dari itu adanya fenomena-fenomena yang ditemukan di lokasi penelitian yang menyatakan bahwa SIMPEG dapat membantu proses administrasi kepegawaian serta adanya masalah-masalah yang timbul dari SIMPEG ini bisa berdampak ke kualitas pelayanan, untuk itu peneliti menduga bahwa ada hubungan antara SIMPEG dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari (Syahrizal, 2014). bahwa semakin baik SIMPEG maka semakin baik kualitas pelayanan.

Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan apakah ada hubungan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian, selain dari itu

untuk lebih memahami masalah karena apabila problem mengenai SIMPEG di atas dibiarkan maka akan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Berdasarkan berbagai hal di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Penelitian Pada Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat?
3. Bagaimana hubungan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat
3. Untuk mengetahui bagaimana hubungan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

## **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai sistem informasi manajemen kepegawaian dengan kualitas pelayanan administrasi. Dan sebagai bahan kontribusi acuan bagi peneliti lain dalam mengkaji masalah SIMPEG dari sudut pandang yang berbeda.

## **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem informasi manajemen kepegawaian dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lembaga yang memiliki latar alamiah serupa dengan lokasi penelitian.

## **E. Kerangka Berpikir**

Dalam penelitian ini terdapat variabel (X) Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Y) Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.

Menurut Musanef dalam jurnal (Rahmawati, 2019) mendefinisikan bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian adalah suatu tatanan bagi proses pengumpulan, pengolahan, penganalisaan, penyajian data dan informasi yang diperlukan untuk menunjang administrasi dan manajemen yang berkaitan dengan pegawai.

Menurut Mc Leod dan G. Schell dalam jurnal (Rahmawati, 2019) menyatakan bahwa Human Resources Information System (HRIS) ini dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan nama Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), yaitu berkenaan dengan merancang format-format data kepegawaian dan mengatur sistem pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pelaporan informasi kepegawaian yang terdiri dari data pegawai, data jabatan, data pendidikan, data penghargaan, data pendidikan dan pelatihan, data keluarga, data kehadiran dan lain-lain, sehingga dapat dikelola informasi tentang perencanaan kebutuhan pegawai, penilaian kinerja, pembinaan dan pengembangan karirnya, kesejahteraan, serta pemberhentian atau kepisahannya.

Untuk itu berdasarkan pengertian di atas untuk mengukur sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) penulis akan menggunakan teori menurut Mc Leod dalam jurnal (Rahmawati, 2019) yang terdiri dari pengumpulan data,

pengolahan data, penyimpanan data dan pelaporan data yang telah menjadi informasi.

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf. Sedangkan menurut Sinambela dalam jurnal (Mardi, 2013) menyatakan Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Kualitas layanan menurut Tjiptono yang dikutip oleh (Puspita, 2018), yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut, Zeithalm dan Bitner yang dikutip oleh (Puspita, 2018) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai persepsi pelanggan yang merupakan evaluasi atas sejumlah dimensi-dimensi pelayanan tertentu, seperti: keandalannya, ketanggapan, jaminannya, empatinya, dan pelayanannya secara fisik.

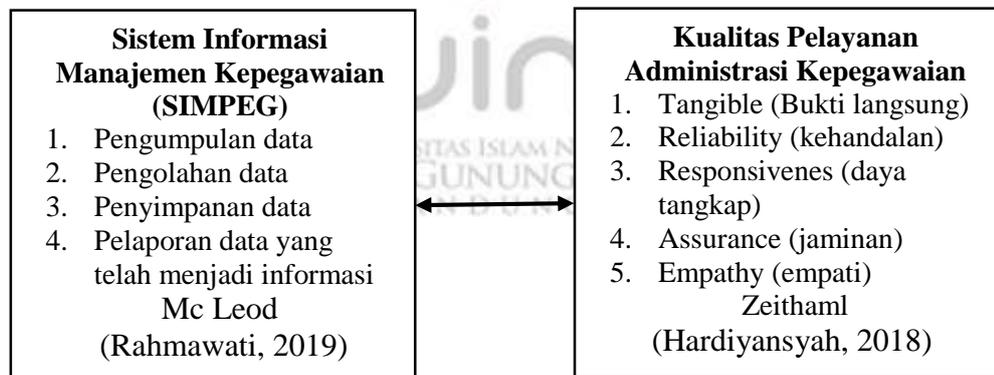
Menurut Liang Gie menyebutkan administrasi adalah suatu rangkaian yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan definisi kepegawaian menurut kamus besar bahasa Indonesia dalam jurnal Mardi adalah yang berhubungan dengan pegawai, orang yang bekerja pada pemerintah/perusahaan (Mardi, 2013). Administrasi kepegawaian adalah segala kegiatan yang menyangkut persoalan pegawai dari penerimaan pegawai sampai pada pelepasan pegawai dalam rangka menjalani masa pensiun untuk kembali ke masyarakat (Mukhlis, 2012).

Berdasarkan pengertian di atas maka penulis menyimpulkan pengertian dari kualitas pelayanan administrasi kepegawaian adalah persepsi pengguna atau penerima layanan terkait dengan layanan-layanan yang diberikan oleh bagian kepegawaian selaku pengelola administrasi pegawai apakah telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau telah sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

Terkait dengan Kualitas Pelayanan penulis akan menggunakan teori dari Zeithaml dalam buku (Hardiyansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dapat memberikan fasilitas untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan khususnya di bidang kepegawaian. Dengan adanya SIMPEG ini pegawai tidak perlu berulang kali untuk mengumpulkan data-datanya karena data-data tersebut sudah tersimpan dalam database sehingga hanya tinggal digunakan. Dengan seperti ini diharapkan mampu menciptakan pelayanan kepegawaian yang berkualitas karena segala kebutuhan pegawai mulai dari kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pembinaan dan pengembangan karirnya, kesejahteraan, serta pemberhentian atau kepisahannya dan lain-lain bisa dilakukan dengan cepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari (Syahrizal, 2014) yang menyatakan bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian mempunyai peran dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas bagaimana hubungan antara sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang berada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat. Untuk lebih jelasnya lagi kerangka berfikir ini dapat di lihat melalui bagan berikut ini:



**Gambar 1.1 Skema Kerangka Berfikir**

## F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan peneliti (Sugiyono, 2019). Untuk itu, masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian ilmiah, sehingga hipotesis akan dinyatakan ditolak atau diterima. Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

Ha: Ada hubungan yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Ho: Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Berdasarkan hipotesis di atas maka peneliti lebih condong pada hipotesis Ha yaitu adanya hubungan yang positif dan signifikan antara sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

#### **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang relevan atau hampir sama dengan penelitian ini digunakan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan, antara lain sebagai berikut:

Pertama, Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Syahrizal pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bandung” Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan yang sangat tinggi secara positif dan signifikan pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bandung. Hal ini menunjukkan sistem informasi manajemen kepegawaian mempunyai peran dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Syahrizal, 2014).

Skripsi yang dibuat oleh Muhammad Syahrizal, memiliki persamaan dan perbedaan dengan yang akan penulis teliti. Persamaanya yaitu meneliti SIMPEG dan Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Perbedaanya yaitu terletak pada tujuannya. Penulis bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel sedangkan peneliti sebelumnya bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel sehingga terdapat perbedaan antara teknik analisisnya. Selain dari itu, perbedaan objek dan lokasi penelitian. Objek penelitian penulis yaitu pada PNS yang menerima pelayanan dari bidang kepegawaian di Kantor Kementrian Agama Kabupaten

Bandung Barat sedangkan skripsi Muhamad Syahrizal dilakukan pada pegawai di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bandung.

Kedua, Pada penelitian yang dilakukan Lela Fitria pada tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang)” Hasil uji statistik penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Penerapan SIMPEG terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara secara simultan (Fitria, 2017).

Skripsi yang dibuat oleh Lela Fitria, memiliki persamaan dan perbedaan dengan yang akan penulis teliti. Persamaanya yaitu meneliti SIMPEG dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaanya yaitu terletak pada variabel Y nya dan lokasi penelitiannya, penulis meneliti hubungan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat sedangkan Lela Fitria meneliti Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang.

Ketiga, Pada penelitian yang dilakukan oleh Laurensius J Pasanda pada tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai Negeri di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Polopo”. Diperoleh hasil bahwa pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian terhadap Kinerja Pegawai Negeri di Kantor BKD Kota Palopo termasuk dalam kategori “kuat” (berdasarkan pedoman interpretasi korelasi oleh Sugiyono) yakni sebesar 39,7%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar SIMPEG (Pasanda, 2016).

Skripsi Laurensius J Pasanda, memiliki persamaan dan perbedaan dengan yang akan penulis teliti. Persamaanya yaitu meneliti SIMPEG dan menggunakan metode kuantitatif. Perbedaanya yaitu terletak pada variabel Y nya dan lokasi penelitiannya. Peneliti menggunakan variabel Y Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Barat sedangkan variabel Y yang diteliti oleh Laurensius J Pasanda adalah Kinerja Pegawai Negeri di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Polopo.