

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menjelaskan mengenai pemberian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk secara mandiri mengelola dan mengorganisasi daerahnya sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Salah satunya adalah dengan menyediakan pelayanan dasar dan non pelayanan dasar untuk mendukung aktivitas sosial di masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah memberikan peluang sekaligus tantangan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan peran dan fungsinya secara optimal sehingga pemerintah daerah pun dituntut untuk lebih peka dan memahami keadaan masyarakatnya karena salah satu alasan adanya otonomi daerah ini adalah untuk memperbaiki kinerja pemerintahan dengan mempertimbangkan aspirasi masyarakatnya. Oleh karena itu, untuk membentuk pelayanan yang baik maka dibutuhkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang disesuaikan dengan perkembangan zaman.

Hal tersebut akhirnya memunculkan ide besar berupa penciptaan tata kelola masyarakat berbasis teknologi, yaitu *electronic government (e-gov)*. *E-government* merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi

dan pelayanan kepada masyarakat.¹ Dalam pelaksanaan *e-government* dibutuhkan ide besar kreatif yang berorientasi pada pembangunan dengan tetap mengikuti perkembangan teknologi. Ide besar dan langkah kreatif itu pun dituangkan dalam penerapan konsep bernama *smart city* (kota yang cerdas). Salah satu kota besar di Indonesia yang telah menerapkan kebijakan *smart city* adalah Kota Semarang.

Dalam laman resmi Pemerintah Kota Semarang, *semarangkota.go.id*, mempublikasikan informasi dan dokumentasi tentang pelayanan publik, pembangunan, dan aplikasi sistem yang digunakan dalam implementasi kebijakan pemerintahan. Optimalisasi publikasi dan manajemen pemerintahan berbasis pada teknologi, informasi, dan komunikasi ini dilakukan untuk mendukung pengembangan *e-government* melalui slogan: **BE SMART CITY** (*Based on E-government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent CITY*). Hal ini sebagai bentuk perwujudan keterbukaan informasi publik yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang.²

Kota Semarang telah menetapkan kebijakan *smart city* sejak tahun 2013 melalui adanya Nota Kesepahaman antara Pemerintah Kota Semarang dan PT (Persero) Telekomunikasi Indonesia, Tbk tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Mewujudkan Program *Digital Government Services* melalui *Smart City* di Wilayah Kota Semarang.

Kemudian ditetapkannya Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Semarang Kota Cerdas (*Masterplan Semarang Smart City*) yang menjelaskan mengenai penetapan prioritas pembangunan kota

¹ Setneg.go.id. Diakses pada Sabtu, 15 Desember 2018, pukul 19.50

² semarangkota.go.id. Diakses pada Jumat, 14 September 2018, pukul 21.00

cerdas untuk jangka waktu tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 yaitu dengan pengembangan Semarang Kota Cerdas berdasarkan 6 (enam) dimensi *Smart City* (*Smart Governance, Smart Economy, Smart Society, Smart Branding, Smart Living, dan Smart Environment*).

Salah satu bagian untuk mendukung terwujudnya *smart city* adalah dengan menerapkan konsep *smart governance* dalam tata kelola pemerintahan yang lebih menekankan pada peningkatan peran pemerintah sebagai pengayom dan pemberi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang cerdas adalah pemerintah yang dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki dan meminimalisir kendala atau masalah yang dihadapi. Namun kenyataannya di lapangan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) mengungkapkan, ada 30% atau sekitar 1,35 juta pegawai negeri sipil yang kinerjanya tergolong buruk. Dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, masih banyak pegawai yang belum bisa bekerja secara maksimal karena belum memahami mengenai tugas dan kewajibannya serta masih banyak pula pegawai yang tidak disiplin terhadap peraturan. Besarnya pegawai negeri sipil yang tidak maksimal ini, tentu akan mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat yang tidak maksimal pula, hal ini jelas sangat membebani pemerintah.³

Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik dan berorientasi pada hasil maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap dan

³ Sindonews, 1.35 Juta PNS Berkinerja Buruk, <https://nasional.sindonews.com/berita/1354801/15/135-juta-pns-berkinerja-buruk>, diakses pada hari Rabu, 17 Juni 2020 pukul 19.00

aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Untuk mencapai hal tersebut perlu adanya perbaikan pada sumber daya manusia yang menjadi faktor terpenting dalam organisasi pemerintahan.

Perbaikan yang menjadi perhatian Pemerintah Kota Semarang adalah sistem pelayanan kepegawaian khusus untuk Aparatur Sipil Negara. Seiring dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang cerdas (*smart governance*) melakukan pembenahan sistem pelayanan kepegawaian menggunakan aplikasi, hal ini dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien, efektif, bersih dan terintegrasi, sehingga memudahkan Aparatur Sipil Negara menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Smart Governance untuk pelayanan pegawai pemerintah Kota Semarang pertama kali diwujudkan pada awal tahun 2014 dengan adanya aplikasi yang bernama *e-Performance* yang kemudian disempurnakan menjadi aplikasi Elektrik Kinerja atau e-Kinerja yang diakses melalui website e-kin.semarangkota.go.id. e-Kinerja atau disebut e-kin merupakan sebuah aplikasi sistem online yang berisi laporan kegiatan kerja para pegawai Aparatur Sipil Negara di Kota Semarang. e-Kinerja berisi laporan penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan penilaian perilaku kerja secara online serta laporan hasil SKP. e-SISDM (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia) yang dapat diakses melalui website sisdm.semarangkota.go.id, aplikasi ini digunakan sebagai pengelola data informasi Aparatur Sipil Negara. e-presensi yang dapat diakses melalui website presensi.semarangkota.go.id, aplikasi ini digunakan sebagai pengelola absensi

Aparatur Sipil Negara. e-SILK (Sistem Informasi Layanan Kepegawaian) yang dapat diakses melalui website silk.semarangkota.go.id, aplikasi ini digunakan sebagai pengelola layanan kepegawaian seperti ijin cuti, ijin belajar dan sebagainya yang berkaitan dengan pelayanan kepegawaian. Kemudian e-TPP aplikasi yang digunakan untuk mengolah tambahan penghasilan pegawai yang langsung dihubungkan dengan aplikasi e-kinerja.

Namun dalam pelaksanaannya, aplikasi-aplikasi tersebut memiliki alamat website yang berbeda-beda sehingga dalam pengelolaannya pun, ASN harus login dengan *username* dan *password* yang berbeda pula antara satu aplikasi dengan aplikasi lain. Selain itu pengelolaan data kepegawaian juga menjadi terpisah-pisah, sehingga kurang efektif ketika melakukan evaluasi kinerja kepada ASN karena harus diolah dalam masing-masing aplikasi.

Kemudian dengan evaluasi bertahun-tahun untuk melakukan perbaikan sistem aplikasi layanan kepegawaian, pada awal tahun 2018 Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (yang selanjutnya ditulis Simpatik) dengan menggunakan metode teknologi SSO (*Single Sign On*). Teknologi SSO merupakan teknologi login terpusat dimana sistem-sistem yang berbeda dapat terintegrasi dengan satu *user account* yang valid.⁴

Simpatik memang dibentuk khusus untuk aparatur pemerintah sendiri, aplikasi elektronik yang digunakan untuk penilaian kinerja dari Aparatur Sipil Negara dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah). Adanya aplikasi Simpatik

⁴ Bkd.jatengprov.go.id. diakses pada Senin, 1 Juli 2019 pukul 08.00

diharapkan terjadi peningkatan kualitas dari pegawai, karena dengan adanya Simpatik maka para pekerja yang menunjukkan kinerja yang baik akan mendapatkan apresiasi yang baik pula tetapi para pekerja yang kinerjanya buruk maka akan mendapatkan imbalan sesuai dengan apa yang telah dikerjakan. Dalam Simpatik terdapat beberapa aplikasi kepegawaian yaitu e-SISDM (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia), e-File, e-Kinerja, e-Presensi, e-TPP (Tambahkan Penghasilan Pegawai), dan e-SILK (Sistem Informasi Layanan Kepegawaian) sehingga ASN tidak perlu datang langsung ke kantor BKPP untuk mengurus berkas kepegawaian dan tidak perlu membuka banyak website aplikasi untuk memperoleh pelayanan kepegawaian.

Sebelum diluncurkannya aplikasi Simpatik, penggunaan aplikasi kepegawaian yang terpisah-pisah tersebut masih dinilai kurang optimal dalam meningkatkan motivasi kerja bagi ASN di Kota Semarang. Seperti yang dijelaskan oleh Wahyu Hanie Pratiwi dari Universitas Diponegoro melakukan penelitian dengan judul “Pengawasan Kinerja Birokrasi Melalui E-Kinerja, Studi Kasus Pemerintah Kota Semarang” diketahui bahwa meskipun penerapan e-kinerja dinyatakan berhasil, namun pada kenyataannya masih ditemui adanya berbagai kendala, diantaranya masih banyak pegawai yang belum memahami penggunaan aplikasi ini dikarenakan Pegawai Negeri Sipil di Kota Semarang banyak yang berusia lanjut sehingga mereka tidak ada ketertarikan untuk mempelajari hal-hal baru terutama dalam bidang teknologi. Kemudian tidak semua Pegawai Negeri Sipil di Kota Semarang berpendidikan tinggi sehingga kemampuan dalam memahami perangkat digital menjadi rendah. Selain itu, masih banyak Pegawai Negeri Sipil yang menganggap enteng penerapan *e-government*,

hal ini membuat mereka sedikit lebih lama dalam memahami penggunaan aplikasi e-kinerja.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi pembangunan sistem sebagai perbaikan dari sistem sebelumnya hingga akhirnya dibentuklah aplikasi Simpatik sebagai aplikasi pelayanan kepegawaian. Sistem pelayanan kepegawaian yang selama ini diterapkan tentu saja menimbulkan asumsi dan persepsi dari penggunaannya yaitu pegawai aparatur pemerintahan. Persepsi merupakan pandangan atau suatu bentuk hasil pemikiran individu sebagai bentuk respon dan reaksi terhadap suatu objek.

Persepsi masing-masing individu terhadap sistem pelayanan ini tentu berbeda-beda. Dari hasil persepsi pegawai dapat dijadikan penilaian terhadap keefektifan sistem tersebut sebagai pelayanan kepegawaian. Maka dari itu sistem pelayanan aplikasi Simpatik harus mempermudah urusan pegawai untuk memenuhi kebutuhan dalam menunjang tugas dan fungsi pekerjaannya, karena apabila pegawai merasa mudah dalam mengurus pelayanan kepegawaian maka motivasi kerja serta pemberian pelayanan kepada publik pun juga meningkat sehingga akan mendapatkan persepsi yang baik pula baik dari pegawai maupun masyarakat.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana persepsi Aparatur Sipil Negara Kota Semarang terhadap penerapan aplikasi Simpatik sebagai aplikasi pelayanan kepegawaian. Untuk itu penulis ingin mengkaji dan membahas melalui penelitian dengan judul “Persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang Terhadap Penerapan

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik)”.
(Simpatik)”.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Bagaimana persepsi pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik) ?

1.2.2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat terbentuknya persepsi pegawai Pemerintah Kota Semarang dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dikemukakan tujuan penelitian diantaranya:

1.3.1. Menjelaskan mengenai persepsi pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik).

1.3.2. Menjelaskan mengenai faktor pendukung dan penghambat terbentuknya persepsi pegawai Pemerintah Kota Semarang dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik).

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak secara teoritis maupun praktis. Antara lain sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah referensi dan informasi serta kontribusi terhadap ilmu pemerintahan terkait analisis penerapan aplikasi Simpatik yang bertujuan sebagai pelayanan terhadap pegawai Pemerintah Kota Semarang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak terkait khususnya Pemerintah Kota Semarang dalam melaksanakan program pelayanan aplikasi Simpatik. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam mengelola aplikasi Simpatik.

1.5. Landasan Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Pertama, Wahyu Hanie Pratiwi dari Universitas Diponegoro melakukan penelitian terhadap pengawasan kinerja Pegawai Pemerintah Kota Semarang melalui aplikasi e-kinerja. Penelitian tersebut membahas mengenai sejauh mana keberhasilan aplikasi e-kinerja dalam mengawasi jalannya roda pemerintahan di Kota Semarang.⁵

Dari penelitian yang berjudul “Pengawasan Kinerja Birokrasi Melalui e-Kinerja, Studi Kasus Pemerintah Kota Semarang” diketahui bahwa penerapan aplikasi e-kinerja dinilai mampu merombak kinerja buruk Pegawai Negeri Sipil Kota Semarang ke arah yang lebih baik, terutama dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik, selain itu e-kinerja mampu memaksa kinerja pegawai menjadi lebih disiplin, bertanggungjawab dan bekerja sesuai dengan kegiatan kerjanya masing-masing.

Akan tetapi, meskipun penerapan e-kinerja dinyatakan berhasil, namun pada kenyataannya masih ditemui adanya berbagai kendala, diantaranya masih banyak pegawai yang belum memahami penggunaan aplikasi ini dikarenakan Pegawai Negeri Sipil di Kota Semarang banyak yang berusia lanjut sehingga mereka tidak ada ketertarikan untuk mempelajari hal-hal baru terutama dalam bidang teknologi. Kemudian tidak semua Pegawai Negeri Sipil di Kota Semarang berpendidikan tinggi sehingga kemampuan dalam memahami perangkat digital menjadi rendah. Selain itu, masih banyak Pegawai Negeri Sipil yang menganggap enteng

⁵ Wahyu Hanie Pratiwi, “Pengawasan Kinerja Birokrasi Melalui E-Kinerja, Studi Kasus Pemerintah Kota Semarang”, *Journal of Politic and Government Studies*, Vol 7, No. 2, Tahun 2018

penerapan *e-government*, hal ini membuat mereka sedikit lebih lama dalam memahami penggunaan aplikasi e-kinerja.

Dengan demikian penelitian ini memiliki kesamaan yaitu mengkaji penerapan aplikasi kepegawaian Pemerintah Kota Semarang untuk mendukung kinerja Aparatur Sipil Negara di Kota Semarang, tetapi memiliki perbedaan dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang akan dibahas menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan memfokuskan pada persepsi pegawai terhadap penerapan aplikasi kepegawaian.

Kedua, Nabila Khoirun Nissa dari Universitas Diponegoro melakukan penelitian yang berjudul “Pemanfaatan *Electronic Government* untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang”.⁶ Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian tersebut membahas mengenai pengaruh *e-government* terhadap proses pelaksanaan reformasi birokrasi pada Pemerintah Kota Semarang. Penelitian tersebut menjelaskan adanya pemanfaatan aplikasi untuk mencapai tujuan *e-government* tidak semuanya menghasilkan tindakan yang efektif dan efisien.

Pasca adanya *e-government*, banyak menimbulkan dampak bagi masyarakat dan pemerintah, baik dampak yang positif maupun negatif. Dampak positif yang dirasakan yaitu semakin meningkatnya pelayanan

⁶ Nabila Khoirun Nissa, “Pemanfaatan *Electronic Government* untuk mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang”, *Journal of Politics and Government Studies*, Vol 7, No. 4, Tahun 2018

yang diberikan untuk masyarakat dan memudahkan kegiatan pemerintahan. Sementara itu dampak negatif yaitu dengan adanya kemajuan teknologi aparatur pemerintah seakan-akan dipaksa untuk bekerja dengan baik, namun motivasi timbul hanya karena adanya paksaan dari kebijakan yang telah dibuat, motivasi kerja dari aparatur pemerintah sendiri masih rendah, terlihat dari masih banyaknya aparatur pemerintah yang mangkir pada saat jam kerja.

Dengan demikian penelitian ini memiliki kesamaan yaitu mengkaji pemanfaatan *electronic government* untuk menunjang kinerja Pegawai Pemerintah Kota Semarang dalam menjalankan tugas dan fungsinya, tetapi memiliki perbedaan dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang akan dibahas menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan memfokuskan pada bagaimana pandangan pegawai terhadap penerapan aplikasi kepegawaian Simpatik.

Ketiga, Diva Riza Fahlevi, Dosen Tetap STIE Semarang melakukan penelitian yang berjudul “Upaya Peningkatan Kinerja di Pemerintah Kota Semarang Melalui Program E-Kinerja dan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)”.⁷ Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif yang membahas mengenai pelaksanaan program e-kinerja sebagai upaya peningkatan kinerja pegawai pemerintah Kota Semarang.

⁷ Diva Riza Fahlevi, “Upaya Peningkatan Kinerja di Pemerintah Kota Semarang Melalui Program E-Kinerja dan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)”, Jurnal STIE Semarang, Vol 8, No. 1, tahun 2016

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa telah tercipta suatu budaya kinerja baru yang ada pada birokrasi di Pemerintah Kota Semarang yang tiap pegawai mempunyai kedisiplinan, semangat kerja, penyelesaian tugas, kinerja pegawai, produktivitas pegawai dan kesejahteraan pegawai pada program e-kinerja dan TPP. Akan tetapi beberapa informan kurang menyetujui tentang penyelesaian tugas dan produktivitas pegawai. Karena jika produktivitas pegawai itu tinggi dengan dilihat dari kegiatan yang telah mereka masukkan, belum tentu kegiatan atau program yang mereka rencanakan terealisasikan dilihat dari penyerapan anggaran. Jika suatu SKPD tidak menyerap anggaran sesuai dengan perencanaan awal maka itu juga yang akan memengaruhi penilaian dalam e-kinerja sehingga antara penyelesaian program dan produktivitas pegawai harus seimbang.

Dengan demikian penelitian ini memiliki kesamaan yaitu mengkaji peran aplikasi kepegawaian dalam memengaruhi kinerja Pegawai Pemerintah Kota Semarang, tetapi memiliki perbedaan dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian yang akan dibahas menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan memfokuskan pada bagaimana pandangan pegawai terhadap penerapan aplikasi kepegawaian Simpatik.

1.5.2. Pengembangan Kapasitas dalam Birokrasi

Pengembangan kapasitas dalam birokrasi didefinisikan sebagai pengembangan sumber daya manusia dan pengembangan operasional yang mengacu kepada proses dimana individu, organisasi, kelembagaan, dan masyarakat mengembangkan kemampuannya baik secara individual

maupun kolektif untuk melaksanakan fungsi mereka sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di pemerintahan maupun sosial.

Birokrasi di Indonesia mempunyai peran yang sangat sentral dan penting dalam upaya melaksanakan program kerja pembangunan nasional. Unsur terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia karena yang menjalankan kegiatan dari suatu organisasi adalah manusia yang menjadi bagian dari organisasi tersebut.

1.5.2.1. Birokrasi Pemerintahan

Persoalan birokrasi ini memang sangat kompleks dari setiap orang, bahkan para ahli sendiri pun mempunyai cara pandang masing-masing dalam menjelaskan birokrasi. Diantaranya menurut Peter M. Blau dan W. Meyer dalam bukunya "*Bureaucracy*" birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak anggota organisasi.⁸

Menurut Rourke, birokrasi adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur dalam sistem hirarki yang jelas dilakukan dengan tertulis oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya oleh orang yang dipilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya. Almond dan Powell, mengatakan bahwa birokrasi adalah sekumpulan tugas dan jabatan yang terorganisir secara formal, yang saling

⁸ Rina Martini, *Birokrasi dan Politik*, CV Lestari Mediakreatif, Semarang, 2012, hlm. 9

berhubungan dalam jenjang yang kompleks di bawah pembuat tugas atau peran formal (ketentuan atau peraturan dan bukan orang).⁹

Max Weber beranggapan bahwa birokrasi ibarat sebuah mesin yang berfungsi sebagai pemicu dan penggerak bagaimana pemerintahan itu berjalan. Menurut Weber tipe ideal birokrasi yang rasional dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:¹⁰

- 1) Individu pejabat secara personal bebas, tetapi dibatasi oleh jabatannya dalam menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya, tetapi pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk keperluan dan kepentingan pribadi termasuk keluarganya.
- 2) Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan hierarki dari atas ke bawah dan ke samping. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan, dan ada pula yang menyandang kekuasaan lebih besar dan ada yang lebih kecil.
- 3) Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hierarki itu secara spesifik berbeda satu dengan lainnya.
- 4) Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan. Uraian tugas (*job description*) masing-masing pejabat merupakan domain yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan kontrak.
- 5) Setiap pejabat diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya, idealnya hal tersebut dilakukan melalui ujian yang kompetitif.

⁹ Ibid, hlm 10.

¹⁰ Miftah Thoha, *Birokrasi Politik Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hlm 17.

- 6) Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk hak untuk menerima pensiun sesuai dengan tingkatan hierarki jabatan yang disandangnya. Setiap pejabat bisa memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya dan jabatannya sesuai dengan keinginannya dan kontraknya dapat diakhiri dalam keadaan tertentu.
- 7) Terdapat struktur pengembangan karir yang jelas dengan promosi berdasarkan senioritas dan merit sesuai dengan pertimbangan yang objektif.
- 8) Setiap pejabat sama sekali tidak dibenarkan menjalankan jabatannya dan *resources* instansinya untuk kepentingan pribadi dan keluarganya.
- 9) Setiap pejabat berada di bawah pengendalian dan pengawasan suatu sistem yang dijalankan secara disiplin.

Melalui tipe ideal birokrasi Weberian tersebut dijelaskan bahwa kekuasaan itu berdasarkan pada hierarki jabatan, semakin tinggi jabatan pejabat maka semakin besar pula kekuasaan birokrasi yang ia miliki, namun kekuasaan tersebut hanya boleh dipergunakan dalam menjalankan tugas yang berkaitan dengan birokrasi dan bukan untuk kepentingan personal maupun keluarganya. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah jabatan maka kekuasaannya juga semakin kecil (*powerless*).

Di Indonesia, hierarki kekuasaan ini dibalut dengan sistem bapak atau patrimonial sehingga menjadi lebih kental lagi praktik kekuasaan birokrasi.¹¹ Pejabat yang memiliki jabatan rendah (bawahan) tidak berhak dalam setiap pengambilan keputusan, sehingga segala bentuk informasi

¹¹ Ibid, hlm 7.

dan surat-surat hanya bisa diputuskan oleh pejabat yang memiliki jabatan tinggi (atasan).

Untuk menggambarkan organisasi dalam pemerintahan negara Indonesia, maka birokrasi bisa didefinisikan sebagai keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah dibawah departemen dan lembaga-lembaga non departemen, baik di tingkat pusat maupun di daerah seperti di tingkat provinsi, kabupaten, dan kecamatan, bahkan pada tingkat kelurahan dan desa. Sedangkan Birokrat dalam arti pejabat pimpinan tingkat atas dan menengah dalam suatu struktur organisasi pemerintah umum. Jadi birokrat terdiri dari unsur-unsur pimpinan yaitu para pejabat dalam organisasi pemerintahan baik di pusat maupun di daerah.¹²

Berdasarkan kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa birokrasi pemerintahan adalah suatu struktur dan tata kerja pemerintahan yang dikelola oleh orang-orang yang memiliki kekuasaan yang kemudian disebut pejabat yang telah memenuhi kualifikasi dan kompetensi tertentu dan diatur secara hierarki dan memiliki tugas dan kewajibannya masing-masing yang ditujukan agar tujuan negara dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Syukur Abdullah membedakan birokrasi menjadi tiga kategori yang meliputi:¹³

¹² Ibid.

¹³ Syukur Abdullah, *Budaya Birokrasi Indonesia*, PT Pustaka Utama Grafika, Jakarta, 1991, hlm 229.

- 1) birokrasi pemerintahan umum, yaitu rangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum termasuk memelihara ketertiban dan keamanan, dari tingkat pusat sampai daerah. Tugas - tugas tersebut lebih bersifat mengatur (*regulatif-function*).
- 2) birokrasi pembangunan, yaitu organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang sektor yang khusus guna mencapai tujuan pembangunan, seperti pertanian, kesehatan, pendidikan, industri, dan lain-lain. Fungsi pokoknya adalah fungsi pembangunan (*development function*) atau fungsi adaptasi (*adaptive function*)
- 3) birokrasi pelayanan, yaitu unit organisasi pemerintahan yang pada hakikatnya merupakan bagian atau berhubungan dengan masyarakat. Fungsi utamanya adalah pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.

Birokrasi merupakan sebuah organisasi dalam pemerintahan yang merupakan rantai administrasi untuk mendukung pencapaian tujuan pemerintahan itu sendiri yaitu pelayanan. Organisasi yang baik, efektif, efisien serta sesuai dengan kebutuhan harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang diterapkan dalam organisasi tersebut. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil menjelaskan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan

prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima seluruh masyarakat.

Dalam pengertian ini birokrasi dapat diartikan sebagai organisasi rasional berskala besar yang diatur oleh pejabat politik untuk menjalankan tugas mengenai pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan untuk masyarakat. Pejabat politik dalam menjalankan tugas tersebut dapat membentuk sebuah penilaian masyarakat terkait dengan birokrasi. Birokrasi selalu menjadi perhatian di masyarakat, setiap mendengar kata “birokrasi” yang terpikirkan oleh masyarakat adalah pemerintahan yang formal dan kaku, karena banyaknya peraturan yang diatur oleh birokrasi. Akan tetapi birokrasi memegang peran penting untuk mewujudkan pembangunan sosial di masyarakat, birokrasi diciptakan untuk melayani kebutuhan masyarakat sehingga birokrasi pemerintahan dapat dikatakan baik apabila kebutuhan pelayanan masyarakat dapat terpenuhi secara transparan, efektif dan efisien.

1.5.2.2. Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*)

Milen mendefinisikan kapasitas sebagai kemampuan individu, organisasi atau sistem untuk menjalankan fungsi sebagaimana mestinya secara efektif, efisien dan terus-menerus. Sedangkan menurut Morgan, kapasitas merupakan kemampuan, keterampilan, pemahaman, sikap, nilai-nilai, hubungan, perilaku, motivasi, sumber daya, dan kondisi-kondisi yang memungkinkan setiap individu, organisasi, jaringan kerja/sektor, dan sistem yang lebih luas untuk melaksanakan fungsi-fungsi mereka dan mencapai tujuan pembangunan yang telah ditetapkan dari waktu ke waktu.

Lebih lanjut, Milen melihat *capacity building* sebagai tugas khusus, karena tugas khusus tersebut berhubungan dengan faktor faktor dalam suatu organisasi atau sistem tertentu pada suatu waktu tertentu.¹⁴

Selanjutnya, *United Nations Development Programs* (UNDP) memberikan pengertian pengembangan kapasitas adalah proses dimana individu, kelompok, organisasi, institusi, dan masyarakat meningkatkan kemampuan mereka untuk menghasilkan kinerja pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (*core functions*), memecahkan permasalahan, merumuskan dan mewujudkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dan memahami dan memenuhi kebutuhan pembangunan dalam konteks yang lebih luas dalam cara yang berkelanjutan.¹⁵

Bappenas menyatakan bahwa pengembangan kapasitas mencakup: (1) tingkat sistem, menetapkan kondisi-kondisi kerangka yang memungkinkan dan membatasi (pengatur) bagi pemerintah daerah, dan dimana berbagai komponen sistem berinteraksi satu sama lain, (2) tingkat kelembagan (entitas), tingkat badan atau lembaga teknis, atau lembaga pengantar pelayanan (*service delivery*) dengan struktur organisasi tertentu, proses-proses kerja dan budaya kerja, dan (3) tingkat individu, keterampilan dan kualifikasi individu berupa uraian pekerjaan, motivasi dan sikap kerja.¹⁶

¹⁴ Andi Samsu dan Ahar Prawitno, *Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone*, jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 8, No. 2, tahun 2015.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Tim Peneliti, *Capacity Building Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Indonesia*, STIA LAN, Makassar, 2012, hlm 18.

Untuk lebih jelasnya, aspek pengembangan kapasitas dapat dilihat pada tiga hal, yaitu: (1) tingkat individu, mencakup pengetahuan, keterampilan, kompetensi, etika dan etos kerja, (2) tingkat kelembagaan, mencakup sumberdaya, ketatalaksanaan, struktur organisasi, dan sistem pengambilan keputusan, dan (3) tingkat sistem, mencakup peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang mendukung.¹⁷

Sedangkan untuk melihat kemampuan pada level organisasi, dapat digunakan konsep Polidano yang dianggap sangat cocok untuk diterapkan pada sektor publik (pemerintahan). Terdapat tiga elemen penting untuk mengukur kapasitas sektor publik, sebagai berikut:¹⁸

- 1) *Policy capacity*, yaitu kemampuan untuk membangun proses pengambilan keputusan, mengkoordinasikan antar lembaga pemerintah, dan memberikan analisis terhadap keputusan tersebut
- 2) *Implementation authority*, yaitu kemampuan untuk menjalankan dan menegakkan kebijakan baik terhadap dirinya sendiri maupun masyarakat secara luas, dan kemampuan untuk menjamin bahwa pelayanan umum benar-benar diterima secara baik oleh masyarakat
- 3) *Operational efficiency*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan umum secara efektif/efisien, serta dengan tingkat kualitas yang memadai.

Namun apabila dilihat berdasarkan Peraturan Presiden No.59 Tahun 2012 Tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintahan

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid, hlm 19.

Daerah telah tercantum jelas pada Bab II Ruang Lingkup Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah, Pasal 6 ayat (1-2) sebagai berikut:

- 1) Pengembangan kapasitas kelembagaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf b meliputi:
 - a. peningkatan kapasitas struktur organisasi yang efektif, efisien, rasional dan proporsional;
 - b. peningkatan kapasitas tata laksana penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi setiap unit kerja pemerintahan daerah;
 - c. pelembagaan budaya kerja organisasi yang produktif dan positif berdasarkan nilai-nilai luhur budaya bangsa;
 - d. peningkatan kapasitas anggaran untuk mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah;
 - e. peningkatan kapasitas sarana dan prasarana kerja sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan tugas; dan
 - f. penerapan standar prosedur operasi (*standard operating procedure*) dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan umum.
- 2) Pengembangan kapasitas kelembagaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
 - a. penataan struktur organisasi Pemerintah Daerah yang tepat fungsi dan tepat ukuran melalui evaluasi dan analisis departementasi dan spesialisasi unit-unit kerja organisasi pemerintahan daerah;

- b. pembenahan mekanisme kerja dan metode serta hubungan kerja antar unit organisasi Pemerintah Daerah dan antar unit organisasi Pemerintah Daerah dengan pihak lainnya;
- c. perumusan nilai-nilai luhur sebagai budaya organisasi dan penanaman budaya organisasi pada setiap individu;
- d. penguatan dan pemantapan metode pengalokasian anggaran sesuai dengan visi, misi dan sasaran penyelenggaraan pemerintahan serta pengembangan sumber penerimaan daerah;
- e. penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar yang ditetapkan; dan
- f. penyediaan standar prosedur operasi (prosedur kerja) dan penerapan metode kerja modern berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam pengertian ini pengembangan kapasitas (*capacity building*) dapat diartikan sebagai upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, keterampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi sehingga individu, kelompok dan organisasi dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tidak terduga. Dalam *Capacity Building*, sangat penting untuk dilaksanakan bagi sumber daya manusia dengan tujuan memperbaiki dan memperbarui sistem yang ada agar lebih baik dan kreatif dari sebelumnya, karena sumber daya manusia yang berkualitas prima akan mendorong terbentuknya kemampuan faktor non-manusia yang optimal.

1.5.2.3. Persepsi

Sarlito W. Sarwono berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan.¹⁹

Terdapat juga pengertian bahwa persepsi merupakan tahap paling awal dari serangkaian pemrosesan informasi. Persepsi adalah suatu proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki oleh seseorang untuk mendeteksi atau memperoleh dan memproses rangsangan yang diperoleh oleh alat indera seperti mata, telinga, dan hidung. Persepsi dapat dikatakan sebagai suatu proses menafsirkan informasi yang telah diperoleh dari sistem alat indera manusia.²⁰

Persepsi seseorang bersifat tidak tetap, dalam arti lain persepsi dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan keadaan pribadi maupun lingkungan sekitar. Hal ini dapat dipengaruhi karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu:²¹

- 1) Perhatian, biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau

¹⁹ Sarlito W Sarwono , *Pengantar Psikologi Umum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm 24.

²⁰ Suharman, *Psikolog Kognitif*, Srikandi, Surabaya, 2005, hlm 23.

²¹ Sarlito W Sarwono, *Op.cit.*, hlm 103.

dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara satu dengan orang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.

- 2) Set atau kesiapan mental seseorang terhadap rangsangan yang akan timbul.
- 3) Kebutuhan merupakan kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Dengan demikian, kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu.
- 4) Sistem nilai, yaitu sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh pula terhadap persepsi.
- 5) Tipe kepribadian, yaitu dimana pola kepribadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Sehubungan dengan itu maka proses terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh diri seseorang persepsi antara satu orang dengan yang lain itu berbeda atau juga antara satu kelompok dengan kelompok lain.

Menurut Robbin mengemukakan bahwa beberapa faktor utama yang memberi pengaruh terhadap pembentukan persepsi sosial seseorang dan faktor-faktor itu adalah faktor penerima (*the perceiver*), situasi (*the situation*), dan objek sasaran (*the target*).²² Menurut Restiyanti Prasetijo,

²² Fattah Hanurawan, *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010, hlm 37.

faktor yang memengaruhi persepsi seseorang dapat dikelompokkan menjadi dua faktor utama yaitu:²³

- 1) Faktor Internal terdiri dari pengalaman, kebutuhan, penilaian dan ekspektasi/harapan
- 2) Faktor Eksternal meliputi tampilan luar, sifat-sifat stimulus dan situasi lingkungan.

Sedangkan menurut Miftah Thoha, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:²⁴

- 1) Faktor Internal terdiri dari perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi
- 2) Faktor Eksternal terdiri dari latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidakasingan suatu objek.

Menurut Slamet Santoso, melalui teori atribusi adalah suatu proses mempersepsikan sifat-sifat dalam menghadapi situasi-situasi di lingkungan sekitar. Teori atribusi merupakan bidang psikologi yang mengkaji tentang kapan dan bagaimana orang akan mengajukan pertanyaan “mengapa” atau

²³ Hadi Suprpto Arifin, “Analisis Faktor Yang Memengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah di Kota Serang”, *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, Vol. 21, No 1, hlm 88-101

²⁴ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm 154.

prinsip menentukan bagaimana atribusi kausal dibuat dan apa efeknya. Atribusi kausal pada intinya yaitu menjelaskan antara sebab akibat terhadap dua peristiwa.²⁵

Proses Terjadinya Persepsi

Bimo Walgito mendefinisikan persepsi sebagai proses yang didahului oleh penginderaan yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat inderanya atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi.

Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu. Alat indera tersebut merupakan alat penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Stimulus yang diindera itu kemudian oleh individu diorganisasikan dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti tentang apa yang diindera itu, dan proses ini disebut persepsi. Adapun aspek-aspek dari persepsi yaitu:²⁶

- 1) Kognisi, berhubungan dengan ingatan, bahasa, asosiasi, konsep, atensi, kesadaran, *problem solving* dan interpretasi stimulus dari objek sehingga membentuk proses berpikir.

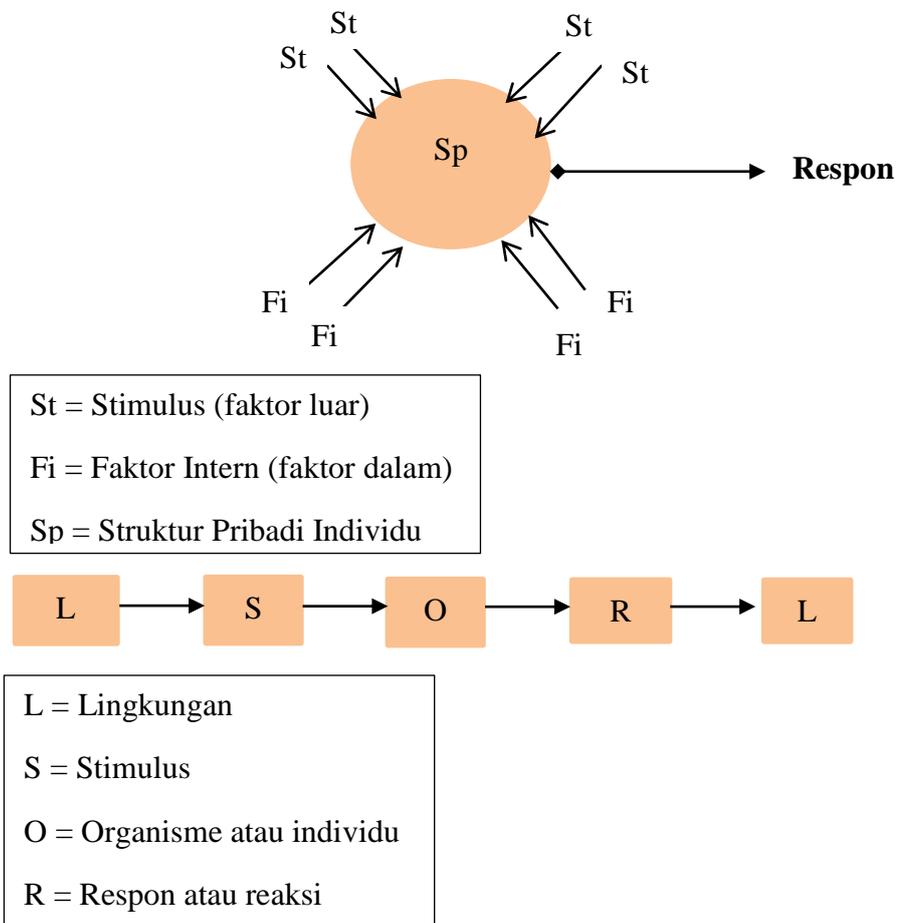
²⁵ Slamet Santoso, *Psikologi Sosial*, PT Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm 254.

²⁶ Bimo Walgito, *Psikologi Umum*, Andi Offsets, Yogyakarta, 2003, hlm 87.

2) Afeksi, berhubungan dengan perasaan dan emosi individu. Pemahaman yang didapat dari proses kognitif akan dapat memahami apa yang individu rasakan yang menyangkut perasaan senang atau tidak senang, sedih atau bahagia.

Namun demikian tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung ada perhatian individu yang bersangkutan. Oleh Bimo Walgito, secara skematis hal tersebut dapat dikemukakan dengan gambar berikut:

Gambar 1.1 Skema Pembentukan Respon dalam Persepsi



Skema tersebut memberi gambaran bahwa individu menerima stimulus yang datang dari lingkungan, dimana setiap stimulus yang berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal tersebut memiliki pengaruh yang berbeda-beda. Tetapi tidak semua stimulus yang datang dapat menarik perhatian dari individu. Sebagai akibat stimulus yang dipilihnya dan diterima oleh individu, individu menyadari dan memberikan respon sebagai reaksi terhadap stimulus tersebut, kemudian dari respon maupun reaksi yang diberikan individu akan dikirim kembali ke lingkungan.

Berdasarkan kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi berawal dari adanya kejadian yang terjadi di lingkungan yang kemudian menarik perhatian individu untuk memberikan respon dan reaksi. Respon merupakan hasil pemikiran individu dalam menilai suatu objek sehingga akan memengaruhi sikap, perilaku dan tindakan individu terhadap objek tersebut. Hasil persepsi seseorang dalam menilai sebuah objek tentu saja berbeda antara satu dengan yang lain.

1.6. Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional merupakan petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variabel. Definisi operasionalisasi ini merujuk pada fakta empiris mengenai permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Sedangkan konsep menegaskan dan menetapkan apa yang akan diobservasi.

1.6.1. Konsep Utama Penelitian

1.6.1.1. Persepsi

Persepsi adalah pandangan atau suatu bentuk hasil pemikiran individu sebagai bentuk respon dan reaksi terhadap fenomena yang terjadi di lingkungannya. Berdasarkan teori yang telah diuraikan, diambil kesimpulan untuk menentukan wujud atau output dari persepsi yang digunakan dalam konsep utama penelitian ini yaitu pengetahuan, pengalaman, motivasi, dan penilaian terhadap objek yang diteliti dalam lingkungan sosial dan pemerintahan. Hasil persepsi antar individu pegawai pemerintah Kota Semarang terkait dengan program aplikasi Simpatik yang diterapkan di Kota Semarang berbeda satu dengan lainnya, akan tetapi hasil persepsi tersebut dapat saling memengaruhi.

1.6.1.2. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi Kota Semarang (Simpatik)

Simpatik adalah kumpulan berbagai macam aplikasi yang ada pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang dengan menggunakan metode teknologi SSO (*Single Sign On*). Teknologi SSO merupakan teknologi login terpusat dimana sistem-sistem yang berbeda dapat terintegrasi dengan satu *user account* yang valid. Simpatik memang dibentuk khusus untuk aparatur pemerintah sendiri dan merupakan aplikasi elektronik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepegawaian secara online.

Simpatik terdiri dari beberapa aplikasi kepegawaian yaitu e-SISDM (Sistem Informasi Daya Manusia), e-File, e-Kinerja, e-Presensi, e-TPP (Tambahkan Penghasilan Pegawai) dan e-SILK (Sistem Informasi Layanan Kepegawaian). Adanya aplikasi Simpatik bertujuan untuk memudahkan pegawai dalam mengurus kebutuhan kepegawaiannya secara online sehingga diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas dari pegawai, karena dengan adanya Simpatik maka pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik akan mendapatkan apresiasi yang baik pula tetapi para pekerja yang kinerjanya buruk maka akan mendapatkan imbalan sesuai dengan apa yang telah dikerjakan.

1.6.2. Indikator atau Fenomena Penelitian

Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah penerapan aplikasi Simpatik. Variabel bebas untuk memengaruhi variabel terikat diukur dari pernyataan responden melalui beberapa indikator yang menjadi dasar kuesioner penelitian. Berbagai konsep kuesioner penelitian tersebut dijabarkan ke dalam beberapa indikator atau fenomena penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan adalah informasi yang diketahui oleh responden. Dalam penelitian ini pengetahuan responden yang diteliti meliputi:
 - a. Pengetahuan Pegawai Pemerintah Kota Semarang tentang tujuan penerapan aplikasi Simpatik.
 - b. Pengetahuan terhadap teknologi *Single Sign On (SSO)*.

- c. Pengetahuan terhadap isi dan fungsi aplikasi layanan kepegawaian yang ada di dalam Simpatik.
- 2) Pengalaman adalah kejadian yang pernah dialami atau dirasakan baik yang telah lama terjadi atau baru saja terjadi. Dalam penelitian ini, pengalaman responden tentang aplikasi Simpatik yaitu keterlibatan responden secara langsung dalam mengoperasikan aplikasi layanan kegiatan kepegawaian ini untuk menunjang segala tugasnya. Dalam penelitian ini pengalaman responden yang diteliti meliputi:
 - a. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-SISDM (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia).
 - b. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-File.
 - c. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-Kinerja.
 - d. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-Presensi.
 - e. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-TPP (Tambahan Penghasilan Pegawai).
 - f. Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-SILK (Sistem Informasi Layanan Kepegawaian).
- 3) Motivasi adalah suatu dorongan atau kehendak seseorang untuk melakukan sesuatu. Dalam penelitian ini berarti terdapat sesuatu hal yang paling memengaruhi responden untuk menggunakan aplikasi Simpatik.

- a. Pegawai Pemerintah Kota Semarang diwajibkan menggunakan akun Simpatik.
 - b. Perbandingan kemudahan aplikasi Simpatik dengan aplikasi sebelumnya.
- 4) Evaluasi adalah suatu proses pembelajaran untuk menentukan penilaian terhadap suatu hal. Dalam hal ini berarti penilaian responden terhadap aplikasi layanan kepegawaian Simpatik yang meliputi:
- a. Penilaian terhadap keefektifan aplikasi Simpatik sebagai bentuk layanan kepegawaian untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kota Semarang.
 - b. Penilaian tentang dampak aplikasi Simpatik dengan menerapkan teknologi *Single Sign On* terhadap kinerja responden.
 - c. Penilaian terhadap penggunaan aplikasi layanan kepegawaian e-SISDM (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia).
 - d. Penilaian terhadap layanan yang ditampilkan aplikasi kepegawaian e-File.
 - e. Penilaian terhadap penggunaan e-Kinerja yang langsung terhubung dengan e-TPP.
 - f. Penilaian terhadap penggunaan aplikasi layanan kepegawaian e-Presensi.
 - g. Penilaian terhadap penggunaan aplikasi layanan kepegawaian e-SILK (Sistem Informasi Layanan Kepegawaian).
 - h. Penilaian terhadap cara penyajian informasi seluruh aplikasi layanan kepegawaian di dalam Simpatik.

- i. Penilaian terhadap kemudahan dalam mengakses seluruh aplikasi layanan kepegawaian di dalam Simpatik.
- j. Penilaian terhadap pelayanan BKPP apabila terdapat masalah dalam mengakses aplikasi layanan kepegawaian Simpatik.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Desain Penelitian

Desain (rancangan) adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.²⁷ Desain penelitian merupakan rencana yang terstruktur berisi pendekatan yang dipakai untuk menjawab perumusan masalah, dimana desain penelitian dapat dijadikan pedoman oleh peneliti untuk menetapkan langkah-langkah dan analisis dalam penelitian.

Berdasarkan hasil perumusan masalah yang ingin dipecahkan oleh peneliti terkait Persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik), maka dalam proses penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.²⁸ Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Subana dan Sudrajat menjelaskan bahwa dilihat dari

²⁷ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005, hlm 64.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, Hlm 29

segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal.²⁹

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei. Tujuan menggunakan metode survei adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi terkait aplikasi layanan kepegawaian Simpatik yang diberlakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dinilai dari persepsi pegawai ASN selaku pengguna aplikasi tersebut.

Instrumen penelitian ini menggunakan pertanyaan terstruktur berupa kuesioner atau angket yang dibagikan kepada seluruh responden, kemudian jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Kuesioner berisi pernyataan yang akan diberikan kepada responden untuk mengukur variabel-variabel yang berhubungan dengan indikator penelitian yang telah ditetapkan.

1.7.2. Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Semarang, di kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang dan kantor Sekretariat Daerah Kota Semarang, Jalan Pemuda No. 148, Sekayu Kota Semarang.

²⁹ Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Pustaka Setia, Bandung, 2005, Hlm 25.

1.7.3. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Dalam penelitian kuantitatif, hubungan antara populasi dan sampel sangatlah erat. Populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti (simbol N).³⁰ Penelitian ini akan mengkaji keberjalanan aplikasi Simpatik menurut persepsi pegawai pemerintah Kota Semarang dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dituju adalah Sekretariat Daerah Kota Semarang.

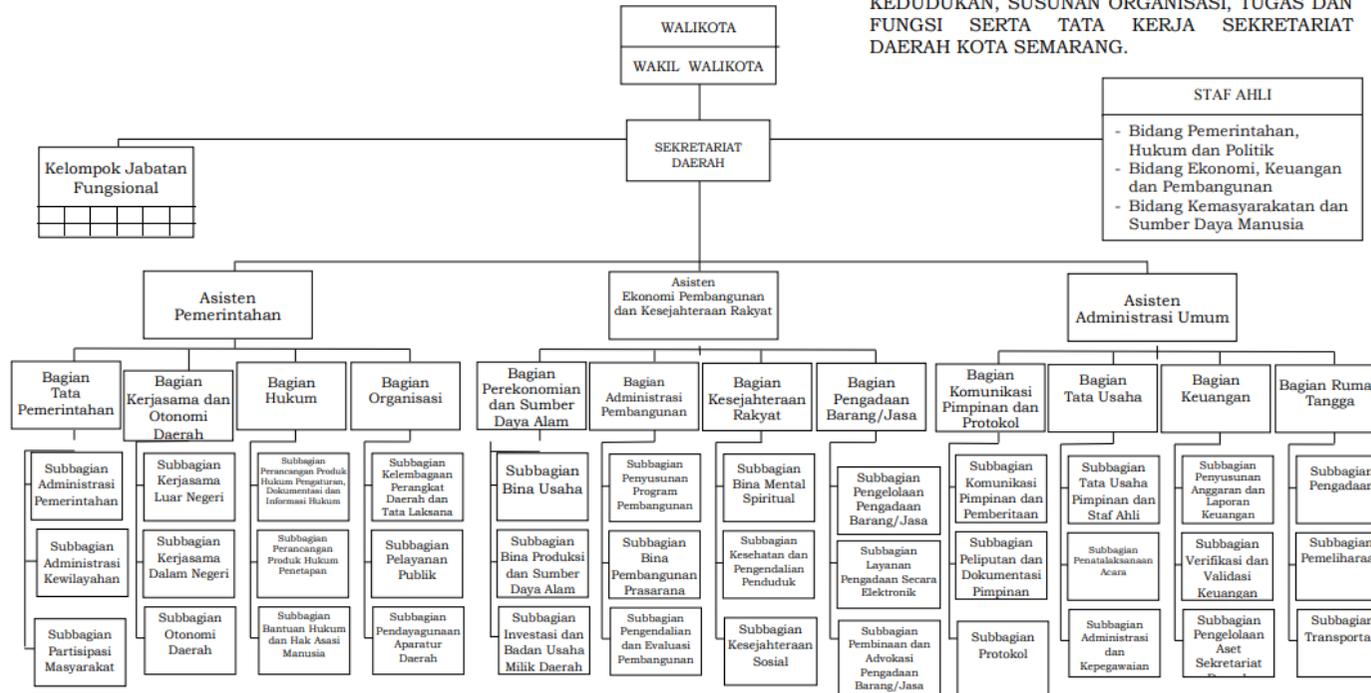
Hal ini penting untuk diteliti karena Sekretariat Daerah Kota Semarang merupakan lembaga tipe A yang menurut Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang adalah ukuran atau intensitas untuk mewisadahi pelaksanaan fungsi perangkat daerah dengan beban kerja yang besar dan memiliki tugas membantu walikota dalam penyusunan kebijakan serta koordinasi administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah dan pelayanan administratif sehingga memiliki struktur organisasi perangkat daerah yang terdiri dari beberapa bagian-bagian bidang.

³⁰ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm 139.

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Semarang

BAGAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SEMARANG

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 4 TAHUN 2020
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN
FUNGSI SERTA TATA KERJA SEKRETARIAT
DAERAH KOTA SEMARANG.



WALIKOTA SEMARANG

ttd

HENDRAR PRIHADI

Berdasarkan bagan struktur organisasi Sekretariat Daerah Kota Semarang tersebut, diketahui bahwa sekretariat daerah memiliki tiga bidang asisten yaitu Asisten Administrasi Pemerintahan, Asisten Administrasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat, serta Asisten Administrasi Umum. Masing-masing asisten dilengkapi dengan struktur bagian dan subbagian dengan tugas dan fungsi yang berbeda. Sekretariat Daerah juga mengkoordinasikan staf ahli serta kelompok jabatan fungsional yang dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggung jawab kepada sekretaris daerah.

Dengan demikian yang dimaksud dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ASN Sekretariat Daerah Kota Semarang periode Januari 2020 berjumlah 237 orang. Data tersebut diperoleh langsung dari Sekretariat Daerah Kota Semarang dengan komposisi pembagian masing-masing bagian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah ASN Sekretariat Daerah Kota Semarang
Periode Januari 2020

No	Asisten	Bagian	Jumlah ASN
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Asisten Administrasi Pemerintahan	Tata Pemerintahan	18
		Otonomi Daerah	21
		Hukum	18
		Organisasi	15

(1)	(2)	(3)	(4)
2	Asisten Administrasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat	Perekonomian	10
		Adminstrasi Pembangunan	13
		Kesejahteraan Rakyat	14
		Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa	17
3	Asisten Administrasi Umum	Humas dan Protokol	26
		Tata Usaha	37
		Perlengkapan	9
		Rumah Tangga	28
4	Staf Ahli	Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik	1
		Bidang Ekonomi, Keuangan dan Pembangunan	1
		Bidang Masyarakat dan Sumber Daya Manusia	1
5	Kelompok Jabatan Fungsional		8
Jumlah ASN Sekretariat Daerah Kota Semarang			237

sumber: Sekretariat Daerah Kota Semarang, diolah 2020

2) Sampel

Sampel merupakan sebagian dari objek yang diteliti (simbol n).³¹

Dengan demikian sampel dari penelitian ini adalah pegawai Sekretariat Daerah Kota Semarang yang berpotensi untuk ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian. Pada penelitian ini perhitungan sampel akan menggunakan rumus perhitungan sampel yang digunakan oleh Slovin sebagai berikut:

³¹ Ibid.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi error (5% atau 0,05)

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 237 pegawai ASN di Sekretariat Daerah Kota Semarang. Tingkat kesalahan yang diambil adalah 5% atau 0,05. Maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{237}{1 + (237 \times 0,05 \times 0,05)}$$

$$n = \frac{237}{1 + 0,592}$$

$$n = \frac{237}{1,592}$$

$$n = 148,8$$

Berdasarkan rumus Slovin, maka diperoleh hasil sampel sebanyak 148,8 dan apabila dibulatkan menjadi 149 sampel. Dengan demikian responden yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai “Persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik)” untuk mewakili seluruh populasi yang ada yaitu sebanyak 149 responden.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *non probability sampling*. Dimana teknik *non probability*

sampling yang akan digunakan yaitu *purposive sampling*, pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan tertentu, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh.³² Kriteria dan pertimbangan yang dilakukan dalam memilih sampel agar lebih terbukti perolehan informasi yaitu sebagai berikut:

- a) Subyek penelitian merupakan Pegawai Aparatur Sipil Negara dengan Golongan I, Golongan II, Golongan III, dan Golongan IV
- b) Subyek penelitian masih terikat secara penuh atau aktif terhadap hal yang sedang diteliti.
- c) Subyek penelitian mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi.

Kemudian untuk mendapatkan sampel yang seimbang dari masing-masing bagian Sekretariat Daerah Kota Semarang dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

³² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 2002, hlm 117.

$$sampel = \frac{\text{jumlah ASN bidang}}{\text{populasi}} \times \text{jumlah sampel}$$

Tabel 1.2
Pembagian Jumlah Sampel Penelitian

No	Asisten	Bagian	Jumlah ASN
1	Asisten Administrasi Pemerintahan	Tata Pemerintahan	11
		Otonomi Daerah	13
		Hukum	11
		Organisasi	9
2	Asisten Administrasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat	Perekonomian	6
		Adminstrasi Pembangunan	8
		Kesejahteraan Rakyat	9
		Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa	11
3	Asisten Administrasi Umum	Humas dan Protokol	16
		Tata Usaha	23
		Perlengkapan	6
		Rumah Tangga	18
4	Staf Ahli	Bidang Pemerintahan, Hukum dan Politik	1
		Bidang Ekonomi, Keuangan dan Pembangunan	1
		Bidang Kemasyarakatan dan Sumber Daya Manusia	1
5	Kelompok Jabatan Fungsional		5
Jumlah Sampel yang Diambil			149

1.7.4. Sumber Data

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder:

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui wawancara dan penyebaran angket atau kuesioner yang dibuat oleh peneliti.

2) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui data tertulis yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur, dokumen, peraturan perundang-undangan dan tulisan di laman resmi Pemerintah Kota Semarang yang dianggap peneliti berkenan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1.7.5. Skala Pengukuran

Instrumen penelitian ini menggunakan penilaian skor dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.³³ Responden diminta untuk memilih jawaban dari pernyataan yang ada dalam kuesioner. Terdapat 2 jenis pernyataan dalam kuesioner penelitian ini yaitu pernyataan *favorable* (positif) dan pernyataan *unfavorable* (negatif). Jawaban dari pernyataan tersebut diberi bobot nilai yang berbeda, untuk pernyataan *favorable* (positif) akan diberi bobot nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, bobot nilai 2 untuk jawaban tidak

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, Hlm 146

setuju, bobot nilai 3 untuk jawaban netral, bobot nilai 4 untuk jawaban setuju dan bobot nilai 5 untuk jawaban sangat setuju. Sedangkan untuk pernyataan *unfavorable* (negatif) akan diberi bobot nilai 5 untuk jawaban sangat tidak setuju, bobot nilai 4 untuk jawaban tidak setuju, bobot nilai 3 untuk jawaban netral, bobot nilai 2 untuk jawaban setuju dan bobot nilai 1 untuk jawaban sangat setuju.

Jenis pernyataan dan bobot nilai indikator kuesioner penelitian tersebut dijabarkan ke dalam tabel berikut:

Tabel 1.3
Pembagian Bobot Nilai Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Bobot Nilai
Pengetahuan Pegawai	1) Pengetahuan Pegawai Pemerintah Kota Semarang tentang tujuan penerapan aplikasi Simpatik. 2) Pengetahuan terhadap teknologi <i>Single Sign On (SSO)</i> . 3) Pengetahuan terhadap isi dan fungsi aplikasi layanan kepegawaian yang ada di dalam Simpatik.	<i>Favorable</i> untuk indikator (1) dan (2) Sangat Setuju: 5 Setuju: 4 Netral: 3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju: 1 <i>Unfavorable</i> untuk indikator (3) Sangat Setuju: 1 Setuju: 2 Netral: 3 Tidak Setuju: 4 Sangat Tidak Setuju: 5

<p>Pengalaman Pegawai</p>	<p>4) Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian SISDM.</p> <p>5) Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-File.</p> <p>6) Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-Kinerja.</p> <p>7) Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-Presensi.</p> <p>8) Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-TPP.</p> <p>9) Pengalaman menggunakan aplikasi layanan kepegawaian e-SILK.</p>	<p><i>Favorable</i> untuk indikator (4) dan (6)</p> <p>Sangat Setuju: 5</p> <p>Setuju: 4</p> <p>Netral: 3</p> <p>Tidak Setuju: 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju: 1</p> <p><i>Unfavorable</i> untuk indikator (5), (7), (8) dan (9)</p> <p>Sangat Setuju: 1</p> <p>Setuju: 2</p> <p>Netral: 3</p> <p>Tidak Setuju: 4</p> <p>Sangat Tidak Setuju: 5</p>
<p>Motivasi Pegawai</p>	<p>10) Pegawai Pemerintah Kota Semarang diwajibkan menggunakan akun Simpatik.</p> <p>11) Perbandingan kemudahan aplikasi Simpatik dengan aplikasi sebelumnya</p>	<p><i>Favorable</i> untuk indikator (10)</p> <p>Sangat Setuju: 5</p> <p>Setuju: 4</p> <p>Netral: 3</p> <p>Tidak Setuju: 2</p> <p>Sangat Tidak Setuju: 1</p> <p><i>Unfavorable</i> untuk indikator (11)</p> <p>Sangat Setuju: 1</p> <p>Setuju: 2</p> <p>Netral: 3</p> <p>Tidak Setuju: 4</p> <p>Sangat Tidak Setuju: 5</p>

<p>Evaluasi Pegawai</p>	<p>12) Penilaian terhadap keefektifan aplikasi Simpatik sebagai bentuk layanan kepegawaian untuk Aparatur Sipil Negara di Kota Semarang.</p> <p>13) Penilaian tentang dampak aplikasi Simpatik dengan menerapkan teknologi <i>Single Sign On</i> terhadap kinerja responden.</p> <p>14) Penilaian terhadap penggunaan aplikasi layanan kepegawaian e-SISDM.</p> <p>15) Penilaian terhadap layanan yang ditampilkan aplikasi kepegawaian e-File.</p> <p>16) Penilaian terhadap penggunaan e-Kinerja yang langsung terhubung dengan e-TPP.</p> <p>17) Penilaian terhadap penggunaan aplikasi layanan kepegawaian e-Presensi.</p> <p>18) Penilaian terhadap penggunaan aplikasi layanan kepegawaian e-SILK.</p>	<p><i>Favorable</i> untuk indikator (12), (13), (14), (15), (16), (17), (18), dan (21) Sangat Setuju: 5 Setuju: 4 Netral: 3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju: 1</p> <p><i>Unfavorable</i> untuk indikator (19) dan (20) Sangat Setuju: 1 Setuju: 2 Netral: 3 Tidak Setuju: 4 Sangat Tidak Setuju: 5</p>
-------------------------	--	--

	<p>19) Penilaian terhadap cara penyajian informasi seluruh aplikasi layanan kepegawaian di dalam Simpatik.</p> <p>20) Penilaian terhadap kemudahan dalam mengakses seluruh aplikasi layanan kepegawaian di dalam Simpatik.</p> <p>21) Penilaian terhadap pelayanan BKPP apabila terdapat masalah dalam mengakses aplikasi layanan kepegawaian Simpatik.</p>	
--	---	--

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1) Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber.

2) Kuesioner atau angket

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan pertanyaan melalui formulir daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk mendapat jawaban seperlunya.

3) Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui sumber dokumen tertulis tertentu atau studi literatur seperti, buku, surat kabar, jurnal, peraturan daerah, laman resmi, maupun dokumen yang dianggap berkenan dengan penelitian yang sedang diteliti.

1.7.7. Teknik Pengolahan Data

Tahap-tahap pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) *Editing*

Kegiatan memeriksa atau memilih jawaban responden. Hasil jawaban-jawaban kuesioner yang telah disebarkan oleh responden, merupakan data yang kemudian diolah menjadi informasi. Proses pengolahan data melalui fase *editing* yaitu mengumpulkan, memeriksa data, apakah sudah lengkap atau tidak, terjadi kesalahan mengisi, kesalahan mencatat atau kesalahan mencari tanda.

2) *Coding*

Kegiatan pemberian kode dengan menetapkan skor atau bobot nilai pada hasil jawaban kuesioner, hal ini ditujukan untuk memudahkan proses pengolahan data, dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk tabel (tabulasi data), berupa daftar skor jawaban kuesioner dari setiap variabel yang terdiri dari nomor urut responden, butir item pertanyaan dan total skor item dari setiap responden.

3) *Tabulating*

Kegiatan menyusun data dalam bentuk tabel guna mendapatkan data yang lebih ringkas. Adapun tahapannya adalah memasukkan data yang

diperoleh dan telah dikelompok-kelompokkan dalam tabel induk kemudian tabel tersebut disajikan dan diuji. Dari hasil perhitungan tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh temuan dan kesimpulan penelitian.

1.7.8. Analisis Data

Analisis data merupakan analisis terhadap data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti melalui metode yang sudah ditentukan.³⁴ Analisis data yang digunakan dalam penelitian “Persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik)” adalah analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan pengolahan *Statistical Packages for the Social Science (SPSS)* yaitu program *software* komputer untuk melakukan analisis statistik.

1.7.9. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.³⁵ Jadi, uji validitas ini akan membuktikan apakah pertanyaan dalam kuesioner dapat mengukur apa yang diteliti. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dengan taraf signifikansi atau alpha (α) 5% atau 0,05. Apabila nilai $r_{hitung} >$

³⁴ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Op.Cit*, hlm 131.

³⁵ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2006, hlm 49

r_{tabel} maka dapat dikatakan suatu kuesioner valid, sebaliknya apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka kuesioner tersebut tidak valid.

1.7.10. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.³⁶ Untuk menganalisis reliabilitas, maka pengukuran dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur hubungan antar jawaban pertanyaan melalui uji statistik Cronbach Alpha. Menurut Imam Ghazali, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.³⁷

³⁶ Ibid.

³⁷ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011, hlm 48