

# **SISTEM INFORMASI DAN ORGANISASI PUBLIK**

## **A. Latar Belakang Masalah Munculnya Sistem Informasi Publik**

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasa warsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam banyak aspek kehidupan manusia. Seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektifitas, produktifitas, dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pengambilan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara tepat, akurat, dan efisien. Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi tersebut. Termasuk juga dalam organisasi publik, permasalahan utama dalam organisasi publik adalah masalah pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Thaha (1994:14) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 UU No. 32 Tahun 2004 yang memberi 2 hak dan kewenangan pada pemerintah daerah untuk mengukur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya serta dalam menghadapi era perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan dan perijinan perkotaan menjadi sangat penting. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan, karena masyarakat menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya administrasi dan perijinan. Sementara itu era perdagangan bebas dan globalisasi juga menuntut tingkat kinerja administrasi pemerintahan dan perijinan yang tinggi, karena administrasi pemerintahan dan perijinan akan sangat mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan juga produk-produk daerah yang pada gilirannya akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah atau Negara (Ratminto, 2003). Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan administrasi pemerintahan dan perijinan kota adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan. Sehingga konsep birokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai suatu yang menyusahkan karena rumit, tidak efisien dan korup. Oleh karena itu prosedur pemerintahan dan perijinan perkotaan merupakan salah satu hal yang harus dikelola secara lebih baik demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi ini (Ratminto, 2003). Pemenuhan hak orang lain (masyarakat) yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dikurangi dengan mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Beberapa studi dilakukan terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik. Diantaranya dilakukan oleh Ratminto (2003) dengan melakukan survey kepuasan pelanggan di Unit Pelayanan Terpadu Perijinan Satu Atap (UPTPSAP) Kecamatan Sleman,

menyimpulkan bahwa pelayanan perizinan berjalan secara lambat yang disebabkan karena panjangnya prosedur pelayanan dan berbelit-belit, tidak transparan ditambah lagi dengan penilaian tentang kemampuan aparat yang masih rendah, sehingga konsep birokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai sesuatu yang menyusahkan karena berbelit-belit, tidak efisien dan korup. Selain itu menurut Dwiyanto (2001:1) hasil survey menunjukkan bahwa 59% masyarakat pengguna pelayanan menilai pelayanan publik buruk. Dan masih dijumpai berbagai bentuk patologi birokrasi seperti kelambatan dan sebagainya. Untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan E-government (electronic government).

Pengembangan E-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Instruksi Presiden No.3/2003 tentang kebijakan dan strategi nasional). Perkembangan birokrasi selanjutnya akan mengacu pada knowledge and skill dengan kebutuhan kerja tim. Oleh karena itu Team dan Information Technology merupakan 2 hal yang sangat penting dalam pengembangan organisasi (Don Makin Susan. G, 1998 dalam Kaiman Turnip, 2003). Dengan Global Network, Sistem Informasi Birokrasi, Sistem Informasi Manajemen, dalam pengambilan keputusan akan bersifat terbuka dan transparan serta diakses oleh berbagai lapisan sehingga informasi dapat menyebar merata.

## **B. Perbedaan Sistem Informasi Antara Organisasi Publik dan Organisasi Bisnis**

Sebelum kita mengulas perbedaan organisasi publik dan organisasi privat ditinjau dari pendekatan sistem informasi, ada baiknya kita melihat perbedaan organisasi publik dan organisasi privat secara umum terlebih dahulu. Berikut adalah perbedaan organisasi publik dan organisasi privat secara umum.

## **1. Organisasi Publik**

### **a. Pengertian**

Istilah publik berasal dari bahasa Latin “*of people*” (yang berkenaan dengan masyarakat). Sasaran organisasi publik ditujukan kepada masyarakat umum. Organisasi publik adalah tipe organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya.

### **b. Lingkungan Organisasi**

Lingkungan dalam organisasi publik :

- Lingkungan otorisasi, artinya untuk melakukan sesuatu, organisasi publik terlebih dahulu harus mendapat izin atau legalitas.
- Sumber pendanaan dan wewenang diperoleh melalui lingkungan otorisasi tersebut. Misal, dalam pengajuan anggaran kepada DPR, untuk mendapat pengabsahan atas suatu rencana kegiatan pemerintah. Ini merupakan dasar bagi organisasi publik untuk membangun kapasitas organisasi dan kemampuan operasionalnya.
- Proses penciptaan nilai dalam organisasi publik, bukan didasarkan pada hukum penawaran dan permintaan pasar, melainkan melalui proses birokratis, yaitu izin dari lingkungan otorisasi

## **2. Organisasi Privat**

### **a. Pengertian**

Istilah privat berasal dari bahasa Latin “*set apart*” (yang terpisah). Sasaran organisasi publik ditujukan pada hal – hal yang ‘terpisah’ dari masyarakat secara umum. Organisasi privat atau bisnis adalah organisasi yang ditujukan untuk menyediakan barang dan jasa kepada konsumen, yang dibedakan dari kemampuannya membayar barang dan jasa tersebut sesuai dengan hukum pasar.

### **b. Lingkungan Organisasi**

Lingkungan dalam organisasi privat:

- Lingkungan otorisasi, misal dewan komisaris atau rapat umum pemegang saham yang menentukan pendanaan dan batas – batas

wewenang perusahaan. Akan tetapi, tentu saja lingkungan otorisasi pada organisasi privat tidak sekompleks organisasi publik.

- Proses penciptaan nilai dalam organisasi privat, menitikberatkan proses pengambilan keputusan pada naik-turunnya permintaan pasar, sehingga pengambilan keputusan biasanya berlangsung lebih cepat.

Tabel perbandingan organisasi publik dan privat secara umum:

No		Organisasi Publik	Organisasi Privat
1.	Tujuan	Laba	non laba
2.	Produk yang dihasilkan	Publics goods	Privat goods
3.	Cara pengambilan keputusan	demokratis	Strategis bisnis
4.	Ukuran kinerja	Social welfare	Efisiensi
5.	Misi organisasi	“melakukan kebaikan”	“untung rugi”

Perbedaan Organisasi Publik dan Organisasi bisnis ditinjau dari pendekatan sistem informasi terletak pada tujuan dan departemen/fungsi-fungsinya. Berikut perbedaan organisasi Publik dan Organisasi Bisnis ditinjau dari pendekatan sistem informasi.

a. Organisasi Bisnis

1. Tujuan yang dilayani adalah pelanggan
2. Memiliki fungsi / departemen Bisnis

Seperti : Departemen Produksi, Departemen Pemasaran, dll

b. Organisasi Publik

1. Tujuan yang dilayani adalah citizen
2. Memiliki fungsi / departemen Publik

Seperti :

- o Bagian Kependudukan (SIMDUK),
- o Bagian Keuangan Negara (SIAPUDA),
- o Bagian Sistem Informasi Pusat Pelayanan Publik
- o Bagian Sistem Informasi Kepegawaian

### 3. Kerangka Sistem Informasi Pada Organisasi Publik

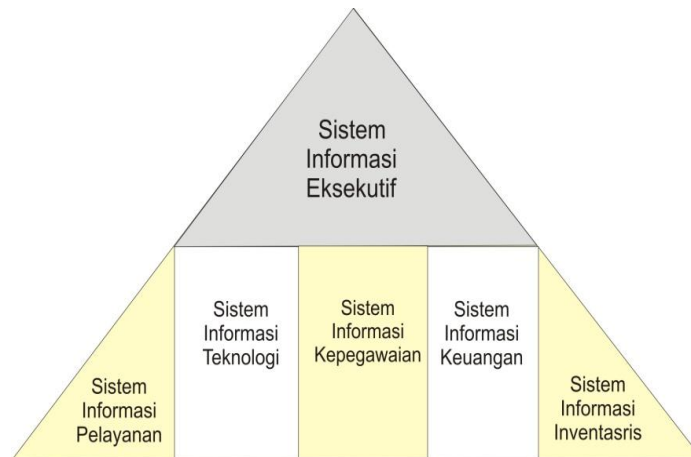
Semua sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama, yaitu menerima data sebagai masukan (input), kemudian memprosesnya dengan melakukan penghitungan, penggabungan unsur data, pemutakhiran dan lain-lain, akhirnya memperoleh informasi sebagai keluarannya (output).



Menyediakan informasi bagi manajemen (karena itu dinamakan sistem informasi manajemen). Ternyata dalam praktiknya SIM pada suatu organisasi menyediakan juga informasi bagi orang-orang selain paramanager. Ketika suatu organisasi semakin memiliki pengalaman dalam menerapkan rancangan SIM yang mencakup kebutuhan seluruh organisasi, paramanager di wilayah-wilayah tertentu, baik ditingkat pusat maupun daerah, mulai menerapkan konsep sesuai kebutuhan yang mereka perlukan. Sistem informasi mulai akan memasuki wilayah yang sudah tersegmentasi, yang dapat disebut sebagai sub-sub sistem SIM yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Sebagai contoh pada tataran organisasi pemerintah pusat sudah mengimplementasikan beberapa aplikasi sistem informasi antara lain:

- Sistem akuntansi keuangan negara (SKAN),
- Sistem akuntansi barang milik negara (SABMN),
- Sistem akuntansi keuangan daerah (SAKD),
- Sistem Informasi Kependudukan,
- Sistem Informasi Kepegawaian dan pengembangan-pengembangan sub-sub sistem tata kelola pemerintahan lainnya

Berikut ini adalah contoh subsistem dalam Organisasi Publik :



#### **4. Hubungan Antara Organisasi dan Manajemen Sistem Informasi**

Manajemen tidak dapat mengabaikan sistem informasi karena sistem informasi memainkan peran yang kritis di dalam organisasi. Sistem informasi ini sangat mempengaruhi secara langsung bagaimana manajemen mengambil keputusan, membuat rencana, dan mengelolapara pegawainya, serta meningkatkan sasaran kinerja yang hendakdicapai, yaitu bagaimana menetapkan ukuran atau bobot setiaptujuan/kegiatan, menetapkan standar pelayanan minimum, dan bagaimana menetapkan standar dan prosedur pelayanan baku kepadamasyarakat. Oleh karenanya, tanggung jawab terhadap sistem informasi tidak dapat didelegasikan begitu saja kepada sembarang pengambil keputusan.

Semakin meningkat saling ketergantungan antara rencana strategis instansi, peraturan dan prosedur di satu sisi dengan sistem informasi (software, hardware, database, dan telekomunikasi) di sisi lain. Perubahan di satu komponen akan mempengaruhi komponen lainnya. Hubungan ini menjadi sangat kritis manakala manajemen inginmembuat rencana ke depan. Aktivitas apa yang akan dilakukan lima tahun ke depan biasanya juga sangat tergantung kepada sistem apa yang tersedia untuk dapat melaksanakannya. Sebagai contoh, peningkatan produktivitas kerja para pegawai sangat tergantung pada jenis dankualitas dari sistem informasi organisasi. Perubahan lain dalam hubungan sistem informasi dengan organisasi yaitu semakin meningkatnya cakupan dan ruang lingkup dari sistem informasi dan aplikasinya. Pengembangan dan pengelolaan sistem

dewasaini membutuhkan keterlibatan banyak pihak di dalam organisasi, jika dibandingkan peran dan keterlibatannya pada periode-periode yang lalu.

Sebagaimana sudah disampaikan dengan meningkatnya kecenderungan organisasi berteknologi digital, maka sistem informasi di dalam organisasi dapat meliputi jangkauan yang semakin luas hingga kepada masyarakat, instansi pemerintahan lainnya, dan bahkan informasi mengenai perkembangan politik terakhir. Satu alasan mengapa sistem informasi memainkan peran yang sangat besar dan berpengaruh di dalam organisasi adalah karena semakin tingginya kemampuan teknologi komputer dan semakin murahnya biaya pemanfaatan teknologi komputer tersebut. Semakin baiknya kemampuan komputer telah menghasilkan jaringan komunikasi yang kuat yang dapat digunakan organisasi untuk melakukan akses informasi dengan cepat dari berbagai penjuru dunia serta untuk mengendalikan aktivitas yang tidak terbatas pada ruang dan waktu. Jaringan-jaringan ini telah mentransformasikan ketajaman dan bentuk aktivitas organisasi, menciptakan fondasi untuk memasuki era digital. Jaringan yang terluas dan terbesar yang digunakan adalah internet.

Hampir setiap orang di seluruh dunia ini, baik yang bekerja di dunia sains, pendidikan, pemerintah, maupun kalangan pebisnis menggunakan jaringan internet untuk bertukar informasi atau melakukan transaksi bisnis dengan orang atau organisasi lain di seluruh dunia. Internet menciptakan platform teknologi baru yang universal. Teknologi internet ini mampu mempertajam cara bagaimana sistem informasi digunakan dalam bisnis dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai manfaat yang dapat diperoleh dengan penggunaan internet, di antaranya adalah untuk :

- Komunikasi dan kolaborasi.
- Akses data dan informasi.
- Partisipasi dalam diskusi.
- Supply informasi.
- Hobi atau bersenang-senang (entertainment).
- Pertukaran transaksi bisnis



Pertumbuhan yang pesat di teknologi komputer dan jaringan, termasuk teknologi internet telah mengubah struktur organisasi yang memungkinkan secara instan informasi didistribusi di dalam dan di luar organisasi. Kemampuan ini dapat digunakan untuk mendesain ulang dan mempertajam organisasi, mentransfer struktur organisasi, ruang lingkup organisasi, melaporkan dan mengendalikan mekanisme, praktik-praktik kerja, arus kerja, serta produk dan jasa. Pada akhirnya, proses bisnis yang dilakukan secara elektronik membawa organisasi lebih dikelola secara digital, yang membawa dampak pada hal-hal sebagai berikut:

- Organisasi semakin ramping. Organisasi yang gemuk dan birokratis lebih sulit untuk mengikuti perubahan yang pesat dewasa ini, kurang efisien, dan tidak dapat kompetitif. Oleh karenanya, banyak model organisasi ini sekarang dirampingkan, termasuk jumlah pegawainya dan tingkatan hirarkis manajemennya.
- Pemisahan pekerjaan dari lokasi. Teknologi komunikasi telah mengeliminasi jarak sebagai satu faktor yang harus dipertimbangkan dalam pekerjaan.