

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PT POS INDONESIA DI KECAMATAN TANAH GROGOT KABUPATEN PASER

Herlinda¹

Abstrak

Herlinda, Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Di bawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Lutfi Wahyudi, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor teknologi informasi yang terdiri dari Hardware (X_1), Database (X_2), Network (X_3), dan People (X_4) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser serta untuk mengetahui variabel teknologi informasi mana yang paling berpengaruh.

Pengambilan data dilakukan dengan pengumpulan data primer melalui kuisioner, sedangkan metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS (Statistical Product and Services Solution) versi 20 menunjukkan bahwa Database secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari hasil koefisien regresi $Y=2,578+0,074X_2+0,275X_2-0,049X_3+0,083X_4$ menunjukkan variabel Hardware ($X_1=0,074$), Database ($X_2=0,275$), Network ($X_3=-0,049$), dan People ($X_4=0,083$). Nilai R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,059 atau 5,9%.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel hardware, database, network dan people tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa hanya variabel database yang berpengaruh signifikan sedangkan variabel Hardware, Network, dan People tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser

Hasil uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa hanya variabel database yang berpengaruh signifikan sedangkan variabel Hardware, Network, dan People tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser

Kata kunci : *Hardware, Database, Network, People dan Peningkatan kualitas pelayanan publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. E-mail: lindaayyub27@gmail.com

Pendahuluan

Mengingat besarnya peran teknologi informasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Berdasarkan UU No. 38 Tahun 2009 tentang POS dalam pasal 5 ayat 1 ada lima jenis layanan yang ditawarkan, diantaranya: (1) Layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik (2) Layanan paket (3) Layanan logistik (4) Layanan transaksi keuangan dan (5) Layanan keagenan Pos.

PT. POS INDONESIA bukan merupakan layanan yang baru, maka diperlukan suatu standar prosedur yang menjadi acuan bagi seluruh pegawai PT. POS INDONESIA dapat memberikan layanan jasa yang ada. Standar prosedur Pelayanan ini disusun oleh sebuah Tim yang dibentuk melalui Keputusan Bersama Komisaris dan Direksi PT. POS INDONESIA Tanggal 30 Desember 2009 Nomor KD 74/DIRUT/1209 dan Nomor 649/Dekom/1209 tanggal 22 desember 2009 dengan maksud menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai yang terbaik.

Dari fakta yang ada, dalam menyediakan layanan yang berkualitas baik di PT. POS INDONESIA Kabupaten Paser masih ditemukan banyak kendala dan permasalahan yaitu, Kurangnya iklan publikasi untuk informasi produk-produk inovasi yang telah dibuat PT. POS INDONESIA. Ini mengakibatkan banyak pelanggan yang tidak mengetahui atas inovasi-inovasi yang ada. Sehingga banyak masyarakat yang belum paham dengan cara kerja ataupun mekanisme dari produk-produk yang ada dalam PT POS INDONESIA dan pada akhirnya masyarakat enggan dalam menggunakan produk yang telah ada. Belum lagi mengenai terbatasnya jaringan internet dimasyarakat sehingga kebanyakan produk-produk inovasi baru PT. POS INDONESIA masih digunakan oleh masyarakat menengah ke atas.

Berdasarkan pada uraian di atas, maka penulis menganggap perlu untuk mengkaji lebih lanjut penelitian dalam bidang jasa mengenai seberapa besar pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan yang ada di PT. POS INDONESIA dan memilih judul yaitu “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS INDONESIA di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser”.

Kerangka Dasar Teori Teknologi Informasi

Teknologi berasal dari bahasa latin, *texere*, yang bearti “membangun” dan perkembangannya memerlukan waktu yang panjang. Teknologi biasanya memiliki dua aspek, yaitu aspek perangkat keras (objek, materi dan sifatnya), dan komponen perangkat lunak (dasar informasi untuk perangkat keras maupun perangkat lunak, sangat berguna dalam pengoprasian komputer. Teknologi merupakan hasil karya kreasi dan inovasi manusia untuk mempermudah berbagai

proses dalam kehidupan manusia. “Teknologi dalam konsep *Information technology* (IT) adalah cara dan alat tertentu di tangan manajemen untuk mengontrol perubahan dan menciptakan sesuatu di dalam perubahan itu” (Ndraha, 2003:539).

Dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi tidak sekedar berupa teknologi komputer tetapi juga teknologi komunikasi. Dengan kata lain yang disebut teknologi informasi adalah gabungan atau kombinasi antara teknologi komputer, teknologi komunikasi dan teknologi apapun yang berfungsi sebagai pemrosesan, pengolahan dan penyebaran data yang mana memberikan nilai tambah untuk organisasi (Jogiyanto, 2007:7)

Keuntungan Penerapan Teknologi Informasi

Menurut Sutarman (2009:19) ada empat keuntungan penerapan teknologi informasi. Berikut adalah keuntungan penerapan teknologi informasi :

1. Kecepatan (*Speed*)

Komputer dapat mengerjakan sesuatu perhitungan yang kompleks dalam hitungan detik, sangat cepat, jauh lebih cepat dari yang dapat dikerjakan oleh manusia.

2. Konsistensi (*Consistency*)

Hasil pengolahan lebih konsisten tidak berubah-ubah karena formatnya (bentuknya) sudah standar, walaupun dilakukan berulang kali, sedangkan manusia sulit menghasilkan yang sama persis.

3. Ketepatan (*Precision*)

Komputer tidak hanya cepat, tetapi juga akurat dan tepat (presisi). Komputer dapat mendeteksi suatu perbedaan yang sangat kecil yang tidak dapat dilihat dengan kemampuan manusia dan juga dapat melakukan perhitungan yang sulit.

4. Keandalan (*Reliability*)

Apa yang dihasilkan lebih dapat dipercaya dibandingkan dengan dilakukan oleh manusia. Kesalahan yang terjadi lebih kecil kemungkinannya jika menggunakan komputer.

Pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Kep.Menpan 63 Tahun 2003)

Dalam “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” (Dwiyanto, 2005:236) bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Sedangkan, Pelayanan umum terkait dengan tugas aparatur pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat maupun daerah termasuk BUMN dan BUMD. Oleh

karena itu pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa kelompok jenis pelayanan, yaitu :

1. **Pelayanan Administratif**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan , sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. **Pelayanan Barang**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. **Pelayanan Jasa**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa, misalnya Pendidikan, Kesehatan dan Penyelenggara Transportasi.

Hakekat Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik, yaitu :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Azaz dan Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan public dikemukakan bahwa azaz pelayanan publik terdiri dari :

1. **Transparansi** yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif yakni mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik/Umum

Moenir (2006: 88-199) mengatakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa factor pendukung yang penting, antara lain:

1. Faktor Kesadaran
Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kesadaran akan menjiwai tingkah laku dan perbuatan selanjutnya.
2. Faktor aturan
Aturan adalah perngkat penting dalam segala tindakan an perbuatan orang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.
3. Faktor organisasi
Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanann, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor pendapatan
Pada dasarnya pendapatan harus memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk dirinya maupun keluarganya. Kebutuhan hidup yang makin meningkat disuatu pihak, kurang dapat diimbangi dengan pendapatan yang relative tetap, sehingga menyebabkan perubahan pola ketenagakerjaan.
5. Faktor kemampuan-keterampilan
Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dn memenuhi keinginan semua pihak, abik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
6. Faktor sarana pelayanan
Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai lat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga fungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Kualitas Pelayanan Publik

Sementara pelayanan publik, lebih kepada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya. Dalam hal ini, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, ada 14 unsur minimal yang harus ada untuk mengukur IKM (Indeks Kepuasan Publik). Dengan kata lain, semakin tinggi indeks kepuasan publik, kualitas pelayanan semakin baik. 14 unsur pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut (Harbani Pasolong, 2007:139-140), yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan , yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksana pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Cronin dan Taylor , dalam Prabowo 2002). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan, keinginan untuk melakukan pembelian kembali (re-buying) serta akan merekomendasikan ke orang lain yang kemudian akan mengoptimalkan keuntungan, hal ini tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima selain rasa puas karena investasi dan sumber daya yang dimiliki dapat dimanfaatkan seefisien mungkin, hal inilah yang harus diperhatikan perusahaan sekarang ini.

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi mendorong adanya perubahan manajemen organisasi secara keseluruhan dan mengubah pendekatan organisasi dalam berhubungan dengan masyarakat atau warga Negara. Hal ini mungkin juga tampak dalam berbagai ragam layanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan lembaga publik lainnya.

Konsekuensinya, perubahan yang terjadi jelas menuntut kehadiran inovasi dalam mengelola layanan publik yang disediakan. Fakta menunjukkan bahwa layanan berbasis teknologi informasi memudahkan masyarakat dalam mengakses beragam jenis layanan, baik dalam perangkat komputer, jaringan seluler atau telepon bergerak. (Rust dan Kannan, 2002)

Secara factual pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi kemudian kian berkembang, tidak hanya mencakup penggunaan jaringan elektronik, internet, ataupun infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga mencakup jenis dan bentuk pelayanan publik serta lingkungan dan proses pelayanan publik ketika diberikan kepada warga Negara.

Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Hal ini sangat berguna untuk dijadikan sebagai praduga dari pemecahan masalah yang akan dihadapi dalam penelitian. Penulis merumuskan hipotesis dari penelitian tersebut sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS INDONESIA di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

H_1 : Ada pengaruh teknologi informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS INDONESIA di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Definisi Konseptual

Definisi konseptual dari penelitian ini adalah :

1. Teknologi Informasi adalah seperangkat fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang dalam prakteknya diarahkan untuk mendukung dan meningkatkan kualitas informasi yang sangat dibutuhkan oleh setiap lapisan komunikasi untuk melakukan penyaluran informasi.
2. Kualitas Pelayanan Publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan.

Definisi Operasional

Masri Singarimbuan (1995:45) Salah satu unsur yang sangat membantu dalam komunikasi antara peneliti adalah definisi operasional yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dapat diukur sehingga peneliti tahu baik buruknya penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti menarik definisi operasional sebagai berikut :

1. Teknologi informasi dapat diukur dengan :
 - Hardware
 - Database
 - Network
 - People
2. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat melalui :
 - Kepuasan pelanggan
 - a. Kesetiaan pelanggan
 - b. Merekomendasikan kepada orang lain

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian Eksplanatif yaitu mencari sebab akibat antara dua atau lebih konsep (variable) yang diteliti, dengan metode yang digunakan adalah survey. Metode survey adalah metode yang meneliti populasi yang relative luas dengan cara menentukan sampel yang mewakili (representative) dari populasi yang diteliti.

Sebagaimana ditunjukkan oleh namanya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih yang berhubungan dengan Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi mendorong adanya perubahan manajemen organisasi secara keseluruhan dan mengubah pendekatan organisasi dalam berhubungan dengan masyarakat atau warga Negara. Hal ini mungkin juga tampak dalam berbagai ragam layanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan lembaga publik lainnya

Secara factual pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi kemudian kian berkembang, tidak hanya mencakup penggunaan jaringan elektronik, internet, ataupun infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga mencakup jenis dan bentuk pelayanan publik serta lingkungan dan proses pelayanan publik ketika diberikan kepada warga Negara.

Di titik inilah, sejalan dengan konteks pelayanan informasi publik, diperlukan sistem layanan informasi publik yang memadai. Sistem informasi ini untuk meningkatkan aksesibilitas atau kemudahan dalam memperoleh informasi, kualitas informasi, dan pengembangan manajemen organisasi.

Secara umum hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum sangat baik. sebagai berikut:

a. Pengaruh Hardware terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Indikator dari variabel produk yang terdiri dari ketersediaan listrik dan kondisi komputer. Meskipun kedua indikator ini dinilai baik oleh konsumen, hal tersebut tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa PT. POS Indonesia untuk berbagai hal, oleh karena itu PT. POS Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen harus memiliki ketersediaan listrik dan kondisi computer yang baik pula. Oleh karena itu PT. POS Indonesia harus bisa menjamin ketersediaan listrik untuk dapat mengoperasikan komputer yang digunakan untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan jasa POS Indonesia. Tidak lupa pula PT. POS Indonesia harus mengecek secara berkala terhadap kondisi komputer yang dipakai untuk melayani pelanggan.

Berdasarkan teori Sutarman (2009:14) Hardware merupakan Kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut. jadi hardware dapat berupa *intangible* yang dapat digunakan

untuk mendukung pelayanan yang akan diberikan. PT. POS Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara yang namanya sudah banyak dikenal oleh masyarakat luas. Dengan demikian PT. POS Indonesia harus lebih memperhatikan perlengkapan hardware yang dimiliki untuk mendukung peningkatan pelayanan yang akan diberikan sehingga akan memuaskan pelanggan.

b. Pengaruh database terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik

Indikator database terdiri dari kualitas sistem database dan pengolahan data pelanggan dalam sistem database. PT. POS Indonesia mempunyai sistem database yang baik yang bisa diakses oleh masyarakat. Diperoleh hasil bahwa hanya variabel database (X_2) yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Berdasarkan teori Sutarman (2009:14) Database merupakan Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau sekumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya. PT. POS Indonesia mampu memberikan kualitas sistem database yang mampu mengolah data pelanggan dengan baik sehingga pelanggan tertarik untuk menggunakan jasa pelayanan ini. Hal ini perlu diperhatikan namun tidak melupakan variabel-variabel lainnya yang tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser

c. Pengaruh Network terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik

Indikator network terdiri dari Jaringan internet yang tersedia dan sistem jaringan antar petugas. Meskipun kedua indikator ini dinilai baik oleh pelanggan, hal tersebut tidak berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Berdasarkan teori Network yang dinyatakan Sutarman (2009:14) Network adalah Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber diantara komputer-komputer yang berbeda. Sistem jaringan yang kadang-kadang tidak stabil akan menghambat petugas PT. POS Indonesia dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan setianya.

d. Pengaruh people terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik

Indikator people yang terdiri dari kemampuan petugas pos memanfaatkan teknologi informasi dan petugas bersikap sopan dan ramah. Tidak berpengaruhnya variabel people (X_4) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Berdasarkan teori yang dinyatakan oleh Sutarman (2009:14) *people* adalah Elemen penting dalam sistem informasi, termasuk orang-orang yang bekerja dengan sistem informasi atau menggunakan output-nya. Jadi *people* merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki PT. POS Indonesia untuk dapat mengoperasikan semua teknologi informasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Akan lebih baik lagi apabila PT. POS Indonesia mempunyai petugas yang bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan agar pelanggan dapat tetap setia untuk menggunakan serta merekomendasikan kepada pihak lain.

Dari hasil analisis yang diperoleh ternyata variabel independen yang terdiri dari hardware (X_1), database (X_2), network (X_3), dan *people* (X_4) tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik (Y) PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Database yang dimiliki PT. POS Indonesia memiliki sistem database yang baik dan mampu mengolah data pelanggan dengan baik sehingga memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang telah dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Dari uji F menunjukkan nilai Signifikansi F hitung lebih besar dari Alpha, hal ini menunjukkan bahwa variabel Hardware, Database, Network dan *People* secara serentak (stimultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dikarenakan nilai koefisien determinasi rendah sehingga hipotesis penulis ditolak.
- b. Berdasarkan analisis uji t (parsial), diketahui bahwa harga indikator Database yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik
- c. Diantara indikator bebas yang diteliti, indikator yang paling berpengaruh adalah Database.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis diantaranya :

- a. Berdasarkan penelitian bahwa hanya variabel database yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia. Hal ini perlu diperhatikan namun tidak melupakan variabel-variabel lainnya yang tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik PT. POS Indonesia di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser. Untuk PT. POS Indonesia hendaknya lebih berinovatif lagi, dalam hal pengembangan layanan jasanya serta dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanannya dalam persaingan

- yang ada maka pelayanan yang ada harus dapat memenuhi kepuasan pelanggan.
- b. Terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas database yaitu dengan memberikan sistem database yang baik dan mampu mengolah data pelanggan dengan baik.
 - c. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya memasukkan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini seperti kepercayaan atau keyakinan pelanggan, perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu pelayanan.

Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchajan. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Jogiyanto, HM. 2007. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kontur, Ronny, 1996. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Dinasindo
- Kyantono, Rachmat, 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Oetomo, Budi Sutejo Darma 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Adi Offset
- Lucas, H.C.Jr. *Analisis Desain dan Implementasi Sistem Informasi*. Jakarta: Erlangga
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Napitulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sampara Lukman, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press
- Singarimbun & Effendy, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*, Bandung: Cv Alfabeta
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Tjiptono. F, 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi. Offset

- Sugiono. 2007. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Wahyudi. J.B. 1992. *Teknologi Informasi dan Produksi Citra Bergerak*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sutarman. 2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi

Dokumen-Dokumen:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- UU No. 6 Tahun 1984 *Tentang Penyelenggaraan Pos*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 tahun 1995 *Tentang Penyelenggaraan Pos*
- UU No. 38 Tahun 2009 *tentang POS*

Sumber Internet

<http://www.pt.pos.indonesia.co.id>