

**ANALISIS KETERBATASAN ALAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
ELFIATI**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU  
LAMPUNG  
2021**

**ANALISIS KETERBATASAN ALAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN MASYARAKAT**

**Oleh :  
Elfiati**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi  
Pada  
Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PRINGSEWU  
LAMPUNG  
2021**

## **ABSTRAK**

Elfiati, Analisis Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat dibawah bimbingan Fatoni, S.E., M.M., dan Dewi Mariam Widiniarsih, S.E., M.M., terdapat xiii + 41 halaman + 2 tabel + 4 gambar dan 8 lampiran.

Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya secara efisien dan efektif dengan indicator terlaksananya semua pekerjaan pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi aktif individu yang melakukannya. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat.

Masalah dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai Kantor Desa yang belum optimal dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Padangrejo, Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

Tujuan penelitian ini Ingin mengetahui Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Padangrejo, Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi, Peneliti menggunakan instrument penelitian berupa pedoman wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Kepala Desa Padangrejo

Analisis data menggunakan Analisis Interaktif yang mana meliputi berbagai tahapan antara lain: pengumpulan, reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Keterbatasan Alat Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat mempengaruhi kinerja aparatur Desa Padangrejo dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Alat Teknologi Informasi dan Komunikasi.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS KETERBATASAN ALAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MASYARAKAT

Nama Mahasiswa : ELFIATI

No. Pokok Mahasiswa : 16010078

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing I,



Fatoni, S.Sos., M.M.  
NIDN 0215037101

Pembimbing II,



Dewi Mariam Widinarsih, S.E., M.M.  
NIDN. 0219088804

2. Ketua Program Studi Manajemen



Dewi Mariam Widinarsih, S.E., M.M.  
NIDN. 0219088804

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Penguji Utama : Fatoni, S.E., M.M.

Penguji I : Dewi Mariam Widinarsih, S.E., M.M.

Penguji II : Drs. H. M. Ali Khan, M.M.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMPRI



Dr. H. M. Ali Khan, S.Pd., M.M.  
NIDN 0001810016

Tanggal Lulus Ujian Skripsi - 23 Agustus 2021

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- Kedua orang tuaku tercinta Ibunda Kasriatun untuk setiap hembusan nafas, air mata, dan untaian doa yang tak pernah putus, serta Ayahanda Zainudin untuk setiap tetesan keringatmu dan selalu mendo'akan serta mendukung untuk keberhasilanku.
- Nenek Maknowiyah dan Kakek Dulmazid serta semua keluarga besarku tersayang yang sudah memberiku semangat dan dukungan serta doanya untuk keberhasilanku.
- Sahabat – sahabat ku tercinta Istiya Azizah, Dini Eka Yuiana, Eni Sulistiawati yang selalu memberiku semangat dan untuk Zainal Mustafa yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil.
- Teman teman seperjuangan Desi indah pangestuti, Zuray Masyitoh, Izmi Hayatun, Lisa riviyanti, Naelly zuhroh, Gita Prawita utami, Maria raras, Tyas pangestu, Riski Septiawan, Ei nurmawan, dan semua angkatan tahun 2016 yang sudah saling membantu dan menyemangati.
- Almamater tercinta, FEB UMPRI Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan kenangan manis dan semangat yang takkan terlupakan sampai kapanpun

**MOTTO**

**“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat buat orang lain”  
(Penulis)**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis Lahir di desa Padangrejo Kecamatan Pagelaran Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung pada tanggal 30 Juni 1995 Provinsi Lampung. Penulis merupakan Anak ke 3 dari 4 bersaudara, dari pasangan Zainudin dan Kasriatun.

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 3 Patoman, tamat pada tahun 2008.
2. SMP N 1 Pagelaran, tamat pada tahun 2011.
3. SMK KH. Ghalib Pringsewu, tamat pada tahun 2014.
4. Kuliah di Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) pada tahun 2016.



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, karena dengan rahmat dan petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “ Analisis Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat”.

Tujuan dari penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. H. Wanawir, M.M., M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pringsewu.
2. Sapto Yuwono, S.Pd., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah.
3. Fatoni, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan petunjuk dan arahan dalam penyusunan Skripsi.
4. Dewi Mariam Widiniarsih, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah sabar dalam memberikan petunjuk dan arahan dalam penyusunan Skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Karyawan Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Seluruh staf Kantor Balaidesa Padangrejo yang telah memberikan waktu dan tempat kepada penulis untuk melakukan penelitian Skripsi ini.

7. Rekan-rekan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Pringsewu dan pihak lain yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari Skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga Skripsi ini dapat memberi manfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

Pringsewu, Juni 2021

Elfiati  
NPM. 16010078

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PEGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kinerja.....	9
1. Pengertian Kinerja.....	9
2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	10
3. Metode Penilaian Kinerja.....	12
4. Kesalahan-Kesalahan Dalam Penilaian Kinerja.....	14
5. Indikator Kinerja Karyawan.....	15
B. Alat Teknologi dan Informasi .....	17
1. Pengertian Alat Teknologi Komunikasi dan Informasi.....	17
2. Jenis-Jenis Alat Teknologi Komunikasi dan Informasi .....	18
3. Komponen Alat Teknologi Komunikasi dan Informasi .....	19
4. Fungsi Alat Teknologi Komunikasi dan Informasi.....	21
5. Indikator Pemanfaatan Alat Teknologi Komunikasi dan Informasi .....	22
C. Kerangka Pikir .....	23
D. Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian.....	25
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
C. Metode Pengumpulan Data .....	27

D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Populasi, Sample dan Teknik Pengambilan Sampel .....	30
F. Metode Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Situasi dan Kondisi Tempat Penelitian.....	33
B. Pengumpulan Dan Penyajian Data .....	46
C. Analisis Data.....	50
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Panduan Wawancara Keterbatasan Alat Teknologi Komunikasi dan Informasi .....	28
3.2 Panduan Wawancara Kinerja Pegawai.....	28
4.1 Hasil Dokumentasi .....	46
4.2 Jumlah Pegawai.....	47
4.3 Hasil Wawancara Keterbatasan Alat Teknologi Komunikasi dan Informasi .....	50
4.4. Hasil Wawancara Kinerja Pegawai .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	23
4.1 Struktur Organisasi .....	36