

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

#### **A. Kinerja**

##### **1. Definisi Kinerja**

Prestasi kerja atau kinerja pegawai sangat berkaitan dengan produktivitas organisasi. Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas waktu, kecakapan, kesungguhan, serta pengalaman. Istilah prestasi kerja atau kinerja pegawai mengandung berbagai pengertian.

Menurut Mangkunegara (2016:67) “Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara”.

Menurut Edison (2016:190) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut Sutrisno (2016:170) “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan kinerja karyawan yang tinggi maka kesempatan perusahaan untuk mencapai dan mengoptimalkan pencapaian tujuan dapat tercapai sehingga pimpinan perusahaan perlu memberikan perhatian dan prioritas atas kinerja karyawan”.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam mengerjakan tugas

atau pekerjaannya secara efisien dan efektif dengan indikator terlaksananya semua pekerjaan pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi aktif individu yang melakukannya.

## **2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk berbagai tujuan yang bermanfaat bagi organisasi dan karyawan yang dinilai. Tujuan dari penilaian kinerja karyawan adalah untuk memberikan informasi terkait prestasi kerja karyawan diwaktu yang lalu dan sebagai prediksi kinerja karyawan diwaktu yang akan datang.

Menurut Marwansyah (2014:228) “Tujuan penilaian kinerja karyawan adalah sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk (1) melatih, memutasikan, atau mendisiplinkan pekerja; (2) mempromosikan pekerja yang berprestasi; (3) menindak pekerja yang kurang atau tidak berprestasi; dan (4) memberikan atau menunda kenaikan imbalan/balas jasa”.

Menurut Badriyah (2015:208) “Ada dua tujuan dari penilaian kinerja yaitu untuk pengembangan tujuan organisasi dan untuk mengevaluasi terhadap tujuan organisasi”. Untuk pengembangan tujuan organisasi, yaitu: (1) sebagai motivasi bagi para karyawan; (2) sebagai media untuk memperkuat hubungan antara atasan dengan bawahan; (3) sebagai alat untuk mendiagnosis masalah yang dialami oleh individu atau karyawan; (4) sebagai sarana pengembangan komitmen organisasi melalui diskusi kesempatan karir dan perencanaan karir; dan (5) sebagai bahan untuk mengambil keputusan dilakukannya pelatihan dan bimbingan pekerjaan dalam rangka memperbaiki kinerja dan pengembangan potensi pada masa yang akan datang.

Menurut Wilson (2014:233) “Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberikan manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini adalah sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan (*job transferring*) pada posisi yang tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian”.

Menurut Wilson (2014:232) Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu, pemeliharaan sistem dan dokumentasi.

a. Evaluasi

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu pemeliharaan sistem dan dokumentasi.

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini adalah sebagai dasar dalam memutuskan pemindahan pekerjaan (job transferring) pada posisi yang tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi sampai tindakan pemberhentian.

b. Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan, Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan. Karyawan yang berkinerja rendah disebabkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaannya akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan bagi karyawan yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberi pelatihan yang sesuai.

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik. Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

c. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

### 3. Metode Penilaian Kinerja

Seorang karyawan yang bekerja di suatu organisasi perlu dilakukan penilaian dengan tujuan dapat diketahui sejauh mana karyawan tersebut telah menjalankan tugasnya, dan sejauh mana kelemahan yang dimiliki untuk diberi kesempatan memperbaikinya.

Menurut Ricky W. Griffin dalam Irham (2016:67) "Kinerja karyawan seharusnya dievaluasi secara berkala karena berbagai alasan. Salah satu alasan adalah bahwa *penilaian kinerja diperiukan* untuk memvalidasi alat pemilihan atau mengukur dampak dari program pelatihan. Alasan kedua bersifat administratif, untuk membantu dalam membuat keputusan mengenai kenaikan gaji, promosi, dan pelatihan. Alasan yang lain adalah untuk menyediakan timbal balik bagi karyawan untuk membantu mereka meningkatkan kinerja mereka saat ini dan merencanakan karier di masa mendatang".

Agar penilaian kinerja karyawan dapat dilakukan secara maksimal maka diperlukan pengumpulan data, yaitu salah satunya dengan melakukan observasi.

Menurut Wirawan dalam Irham (2016:67) bahwa "Dalam rangka mengobservasi, penilai mengumpulkan data kinerja ternilai dan melakukan dokumentasi yang akurat, yaitu mencatat dalam buku kerjanya atau dalam instrumen khusus untuk mencatat hasil observasi".

Untuk melakukan suatu penilaian kinerja dibutuhkan metode penilaian yang memiliki tingkat dan analisa yang representatif. Menurut Ricky W. Griffin dalam Irham (2016:67) bahwa, dua kategori dasar dari metode penilaian yang sering digunakan dalam organisasi adalah metode objektif dan metode pertimbangan.

- a. Metode objektif (*objective methods*) menyangkut dengan sejauh mana seseorang bisa bekerja dan menunjukkan bukti kemampuan ia bekerja

sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Bagi banyak pihak metode objektif bisa memberikan hasil yang tidak begitu akurat atau mengandung bias karena bisa saja seorang karyawan memiliki kesempatan yang bagus maka ia terlihat mampu bekerja dengan sangat baik dan penuh semangat, sedangkan ada karyawan yang tidak memiliki kesempatan dan ia tidak bisa menunjukkan kemampuannya secara maksimal.

- b. Metode pertimbangan (*judgemental methods*) adalah metode penilaian berdasarkan nilai rangking yang dimiliki oleh seorang karyawan, jika ia memiliki nilai rangking yang tinggi maka artinya ia memiliki kualitas kinerja yang bagus, dan begitu pula sebaliknya. Sistem penilaian rangking ini dianggap memiliki kelemahan jika seorang karyawan ditempatkan dalam kelompok kerja yang memiliki rangking yang bagus maka penilaiannya akan memengaruhi posisinya sebagai salah satu karyawan yang dianggap baik, begitu pula sebaliknya jika seorang ditempatkan dalam kelompok dengan rangking buruk maka otomatis rangkingnya juga tidak bagus.

Menurut Wirawan dalam Irham (2016:68), bahwa "Penilaian kinerja dilakukan secara formatif dan sumatif. Penilaian kinerja secara formatif adalah penilaian kinerja ketika karyawan sedang melakukan tugasnya dan penilaian dilakukan pada akhir periode penilaian".

Secara khusus Ricky W. Griffin dalam Irham (2016:68) mengatakan bahwa, "Suatu inovasi terkini dalam penilaian kinerja yang digunakan dalam banyak organisasi saat ini disebut timbal balik 360 derajat manajer dievaluasi oleh setiap orang di sekitar mereka-atasan mereka, rekan kerja mereka, dan bawahan mereka".

Dengan begitu artinya penilaian kinerja seorang manajer menjadi lebih maksimal, karena dinilai dari berbagai sudut pandang, jika dahulu yang menilai hanya atasan saja, maka saat ini penilaian juga datang dari bawahan. Sehingga diharapkan berbagai permasalahan bisa dicarikan solusi.

#### 4. Kesalahan-Kesalahan Dalam Penilaian Kinerja

Menurut Wilson (2014:246-248) walaupun seorang atasan sudah ahli dalam menilai dan berpengalaman melakukan penilaian ke atas kinerja para bawahannya, namun kemungkinan akan terjadi kesalahan-kesalahan yang dilakukan. Ada berbagai kemungkinan kesalahan atau distorsi yang dapat terjadi antara lain halo efek, kecenderungan penilaian terpusat, bisa terlalu lunak dan keras, pengaruh kesan terakhir, dan prasangka pribadi.

a. Efek Halo

Efek halo (halo effect) adalah suatu kesalahan dilakukan manajer karena menggunakan hanya satu faktor mewakili faktor lain dalam mengambil keputusan untuk menentukan kinerja seseorang. Sebagai contoh, seorang karyawan memiliki kesetiaan yang tinggi, manajer memberikan penilaian tinggi tanpa memerhatikan faktor lain. Suatu kemungkinan terjadi, seorang karyawan baik dalam kesetiaan tetapi belum tentu baik pada faktor lain, seperti kuantitas dan kualitas hasil pekerjaannya. Memang, jarang sekali seorang karyawan baik atau buruk dalam semua faktor pekerjaannya. Tetapi, seorang karyawan baik atau buruk pada suatu faktor tertentu perlu pertimbangan atas faktor lain sebelum memutuskan dalam penilaian kinerja.

b. Kecenderungan Penilaian Terpusat

Ada penilai yang enggan memberi nilai kinerja bawahannya baik atau buruk, sehingga memberikan penilaian rata-rata, walaupun kinerjanya bervariasi. Kesalahan seperti ini mungkin terjadi karena penilai kurang informasi, tersedia waktu yang sedikit dalam menilai, kurang pengetahuan yang memadai mengenai faktor yang dinilai.

c. Bisa Terlalu Lunak dan Keras

Ada sebagian penilai memberikan penilaian sangat baik atau sangat buruk saja, karena ada penilai bersifat murah hati, dan keras hati. Dosen yang mengajar mata kuliah tertentu memberikan nilai kepada mahasiswanya dengan nilai A atau E. Penilaian terlalu lunak adalah pemberian nilai yang sangat baik atas kinerja karyawan. Penilaian sangat baik terjadi karena menghindari konflik, seorang manajer memberikan penilaian kepada para bawahan lebih tinggi daripada nilai yang semestinya diperoleh. Pada sisi lain, ada penilai yang keras hati, enggan memberikan penilaian sangat baik. Penilaian seperti ini tergolong pada bias terlalu keras. Penilai yang masih muda dan belum berpengalaman sering melakukan kesalahan seperti ini.

d. Pengaruh Pesan Terakhir

Pengaruh kesan terakhir (recency effect), bila seorang penilai memberikan penilaian atas dasar kejadian yang terjadi terakhir sekali. Perlakuan yang terjadi terdahulu bukan merupakan pertimbangan dalam pemberian nilai. Hal ini terjadi karena kejadian yang terakhir memberikan kesan atau mudah diingat oleh penilai. Sebagai contoh, seorang karyawan yang berperilaku baik selama ini, tetapi buruk pada saat terakhir, penilaian kinerja adalah yang terjadi pada saat terakhir.

Demikian sebaliknya, perilaku buruk pada awal periode dan baik pada akhir periode, maka kinerja karyawan yang dinilai adalah baik.

e. Perasangka Pribadi

Ada suatu faktor tertentu yang membuat penilai yang tidak benar dilakukan oleh penilai. Suatu faktor tertentu sebagai dasar yang dilakukan penilai untuk menentukan kinerja karyawan baik atau buruk. Termasuk pada faktor-faktor tersebut antara lain, gender, ras, agama, dan kebangsaan. Sebagai contoh, seorang penilai pria memberikan penilaian baik kepada karyawan wanita karena senang kepada wanita tersebut. Seorang penilai berprasangka bahwa seorang karyawan suku tertentu malas bekerja sehingga memberikan penilaian yang kurang baik, padahal tidak semua suku tertentu tersebut malas. Demikian dapat terjadi pada faktor-faktor lain yang dipersangkakan tidak benar sehingga dapat merugikan pada pihak karyawan.

f. Kesalahan Kontras

Kesalahan kontras adalah penilai menggunakan penilaian kepada perbandingan kinerja seorang karyawan ke atas karyawan lainnya, bukannya berdasarkan standar kinerja. Kesalahan ini terjadi karena berpatokan kepada kinerja karyawan yang pertama sekali dinilai oleh penilai. Bila penilaian pertama sekali dilakukan kepada karyawan yang memiliki kinerja sangat baik, maka penilaian berikutnya kepada karyawan yang berkinerja rata-rata dimasukkan pada kategori kinerja rendah. Demikian sebaliknya, bila penilaian dilakukan pertama sekali kepada karyawan yang memiliki kinerja rendah, maka penilaian berikutnya dilakukan kepada karyawan berkinerja rata-rata sudah digolongkan pada kinerja baik.

g. Kesalahan Serupa dengan Saya

Kesalahan juga dapat terjadi karena penilai terpengaruh atas sifat-sifat yang serupa atau mirip dengan dirinya. Tentu, menguntungkan bagi karyawan yang memiliki sifat yang sama dengan penilai. Suatu penilaian yang kurang objektif, karena seorang karyawan yang dinilai baik karena ada unsur kemiripan dengan sifatnya, tetapi akan berbeda penilaian oleh penilai yang memiliki sifat yang berbeda dengan dirinya.

## **5. Indikator Kinerja Karyawan**

Pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini.

Menurut Robbins (2014:260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima menurut yaitu:

- a. Kualitas  
Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas  
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu  
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas  
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian  
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Mangkunegara (2016:75) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja  
Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan
- b. Kuantitas Kerja  
Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing
- c. Pelaksanaan Tugas  
Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan
- d. Tanggung Jawab  
Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan

Dari beberapa indikator yang dikemukakan ahli tersebut, peneliti menggunakan indikator menurut Robbins dalam menilai kinerja perangkat Desa Padangrejo. Indikator ini digunakan oleh peneliti karena indikator ini lebih tepat jika dikaitkan dengan fokus dan rumusan masalah penelitian

mulai dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dengan begitu akan didapatkan hasil pengukuran kinerja organisasi yang lebih akurat.

## **B. Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi**

### **1. Pengertian Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi**

Seiring bertambahnya tahun, semakin berkembang juga segala aspek dalam kehidupan baik di bidang sosial, budaya, ekonomi, seni, dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Perkembangan di bidang TIK adalah perkembangan yang paling pesat di era saat ini.

Menurut Fauziah dan Hedwig dalam (Nurdiana, 2016:27) pengertian tentang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau *Information Communication And Technology* (ICT) adalah teknologi yang digunakan untuk menangani informasidan membantu cara komunikasi (pengolahan informasi) dengan bantuanperangkat lunak dan perangkat keras komputer untuk mengkonversikan ataumengubah, menyimpan, mengolah, mengirim dan menerima informasi.

Menurut Munir dalam (Nurdiana, 2016:28) teknologi informasi dan komunikasi adalahberbagai aspek yang melibatkan teknologi, rekayasa dan teknik pengelolaan yangdigunakan dalam pengendalian dan pemrosesan informasi serta penggunaanya,komputer dan hubungan mesin (komputer) dan manusia, dan hal yang berkaitandengan sosial, ekonomi dan kebudayaan.

Adapun menurut Munir dalam (Nurdiana, 2016:28) definisi lain tentang teknologi informasidan komunikasi yaitu suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data,termasuk memroses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaituinformasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluanpribadi, bisnis, dan pemerintahan juga merupakan informasi yang strategis untukpengambilan keputusan. Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulanbahwa teknologi informasi dan komunikasi didefinisikan teknologi yangdigunakan dalam proses mendapatkan, menyusun, menyimpan, penyampaianinformasi atau data yang relevan, akurat dan tepat waktu kepada orang lain atausebaliknya

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi mengandung pengertian yaitu segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan pemindahan informasi antar media. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan peralatan elektronika yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak serta segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengolahan, dan transfer atau pemindahan informasi antar media.

## **2. Jenis-Jenis Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi**

Sekarang ini banyak peralatan teknologi informasi dan komunikasi modern dan dengan fungsinya yang begitu beragam. Meskipun bisa dikatakan bahwa komputer merupakan yang paling canggih, namun tidak ada salahnya untuk mengetahui berbagai peralatan lainnya.

Menurut (Purnawan, 2019:23) ruang lingkup Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mencakup dua aspek, yaitu:

- a. Teknologi Informasi adalah meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Coline Rose menyatakan bahwa teknologi informasi bukan hanya menjadikan informasi dapat kita akses setiap waktu, ia juga menjadikan kita dapat diakses oleh informasi.
- b. Teknologi Komunikasi adalah segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat satu ke lainnya.

Menurut Rusman, dkk dalam (Purnawan, 2019:23-32) Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai banyak macam jenisnya, dan disini akan dipaparkan beberapa macam bentuk Teknologi Informasi dan Komunikasi, yaitu:

- a. Laptop/Notebook  
Laptop/Notebook adalah perangkat canggih yang fungsinya sama dengan komputer tetapi bentuknya praktis dapat dilihat dan dibawa kemana-mana karena bobotnya ringan, bentuknya ramping dan daya

listriknnya menggunakan baterai charger, sehingga bisa digunakan tanpa harus mencolokkan ke steker.

b. Deskbook

Deskbook adalah perangkat sejenis komputer dengan bentuknya jauh lebih praktis yaitu CPU menyatu dengan monitor sehingga mudah diletakkan di atas meja tanpa memakan banyak tempat. Namun, alat ini masih menggunakan sumber listrik steker karena belum dilengkapi baterai charger.

c. Personal Digital Assistant (PDA)

PDA adalah perangkat sejenis komputer, tetapi bentuknya sangat mini sehingga dapat dimasukkan dalam saku. Walaupun begitu, fungsinya hampir sama dengan komputer pribadi yang dapat mengolah data.

d. Kamus Elektronik

Kamus elektronik adalah perangkat elektronik yang digunakan untuk menerjemahkan antar bahasa.

e. MP4 Player

MP4 Player adalah perangkat yang dapat digunakan sebagai media penyimpanan data sekaligus sebagai alat pemutar video, musik dan game.

f. MP3 Player

Hampir sama dengan MP4, MP3 Player adalah perangkat yang dapat menyimpan data hanya saja MP3 ini tidak dapat memutar video dan game, hanya dapat memutar musik dan mendengarkan radio.

g. Flashdisk

Flashdisk adalah media penyimpanan data portable yang berbentuk Universal Serial Bus. Ukurannya kecil dan bobotnya sangat ringan, tetapi dapat menyimpan data dalam jumlah besar.

h. Komputer

Komputer adalah perangkat berupa hardware dan software yang digunakan untuk membantu manusia dalam mengolah data menjadi informasi dan menyimpannya untuk ditampilkan di lain waktu.

i. Internet

Internet adalah sebuah jaringan computer yang sangat besar yang terdiri dari jaringan-jaringan kecil yang saling terhubung yang menjangkau seluruh dunia.

### 3. Komponen Teknologi Informasi Dan Komunikasi

Setiap alat teknologi sudah pasti mempunyai komponen-komponen yang saling mendukung satu sama lain. Teknologi informasi dan komunikasi memiliki beberapa komponen utama yang mendukungnya. Komponen-komponen yang mendukung teknologi informasi dan komunikasi

diantaranya adalah komputer (sistem komputer), komunikasi, dan keterampilan bagaimana menggunakannya.

Menurut Azhar Susanto (2017:14) bahwa komponen dari teknologi informasi yaitu:

- a. *Hardware* (perangkat keras)
- b. *Software* (perangkat lunak)
- c. *Brainware* (manusia)

Adapun penjelasan lebih rinci dari komponen teknologi informasi menurut Azhar Susanto (2017:14) adalah sebagai berikut:

- a. *Hardware* (Perangkat Keras)  
Merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi. Contohnya : monitor, keyboard, mouse, printer, harddisk, memori, mikroprosesor, CD-ROM, kabel jaringan, antena telekomunikasi, CPU, dan peralatan I/O.
- b. *Software* (Perangkat Lunak)  
Merupakan program yang dibuat untuk keperluan khusus yang tersusun atas program yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh computer. Perangkat lunak dapat dibagi menjadi 3 yaitu:
  - 1) Perangkat lunak sistem, merupakan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua perangkat keras teknologi informasi dapat bekerja dengan kompak sebagai sebuah sistem yang utuh. Misalnya : Sistem Operasi Window, Linux, Unix, OS/2, dan FreeBSD.
  - 2) Perangkat lunak bahasa pemrograman, merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem. Misalnya : Visual Basic, Delphi, Turbo C, Fortran, Cobol, Turbo Assembler dan Java.
  - 3) Perangkat lunak aplikasi, merupakan program jadi siap pakai yang ada perangkat lunak Jet Audio, Windows Media Player, Winamp, Real Player. Untuk keperluan aplikasi perkantoran: ada Microsoft Office dan Open Office yang terdiri atas beberapa program untuk berbagai keperluan seperti pengolahan kata, angka, data dan presentasi.
- c. *Brainware* (Manusia)  
Merupakan personel-personel yang terlibat langsung dalam pemakaian computer, seperti Sistem Analis, Web Master, Web Designer, Animator, Programmer, Operator, User dan lain-lain. Terdapat berbagai peran yang dapat dilakukan manusia dalam bagian sistem computer antara lain:
  - 1) Analis sistem, berperan melakukan analisis terhadap masalah yang dihadapi, serta merancang solusi pemecahannya dalam bentuk program computer.

- 2) Programmer, berperan menerjemahkan yang dibuat analis kedalam bahasa pemrograman sehingga solusi dapat dijalankan computer.
- 3) Operator berfungsi menjalankan computer berdasarkan intruksi yang diberikan.
- 4) Teknisi, bertugas merakit atau memelihara perangkat keras computer, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dinyatakan bahwa komponen teknologi informasi terdiri dari satu kesatuan yang saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

#### **4. Fungsit Alat Tekonologi Informasi Dan Komunikasi**

Peralatan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah kita dapat mengetahui dan memahami berbagai macam peralatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang ditemukan oleh manusia. Berbagai peralatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut diciptakan guna membantu pekerjaan manusia dan memudahkan manusia berkomunikasi dengan orang lain.

Menurut Jamer Simarmata dalam (Nurariansyah, 2019:24-25) ada enam fungsi dari teknologi informasi dan komunikasi, yaitu sebagai berikut :

- a. Menangkap (Capture), proses penyusunan record aktivitas yang terperinci.
- b. Mengolah (Processing), proses menganalisis, menghitung, mengumpulkan, dan semua bentuk data atau informasi.
- c. Menghasilkan (Generating), menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang bermanfaat.
- d. Menyimpan (Storage), proses merekam atau menyimpan data atau informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk penggunaan masa mendatang.
- e. Mencari kembali (Retrival), menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (copy) data dan informasi yang sudah tersimpan untuk pengolahan lebih lanjut.
- f. Transmisi (Transmission), proses komputer mendistribusikan informasi melalui jaringan komunikasi.

## 5. Indikator Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi

Perkembangan teknologi di zaman milenial seperti sekarang memang memiliki banyak sekali manfaat, baik pada bidang pendidikan maupun pekerjaan. Oleh sebab itu, banyak sekali orang yang ingin menguasai dan memanfaatkan perkembangan teknologi. Namun, tidak bisa dipungkiri pemanfaatan TIK di dalam sektor pendidikan maupun pekerjaan memiliki beberapa keterbatasan atau hambatan.

Menurut Akbar (2019:23) indikator Keterbatasan Alat Teknologi Informasi Dan Komunikasi yaitu :

- a. Kurangnya pengadaan infrastruktur TIK. Hal ini disebabkan sulit dijangkaunya beberapa daerah tertentu di Indonesia, sehingga penyebarannya tidak merata.
- b. Masih digunakannya perangkat multimedia bekas di lembaga-lembaga pemerintah yang terdapat di daerah pedesaan. Perangkat multimedia bekas ini tentunya masih menggunakan spesifikasi yang sudah tertinggal zamannya, sehingga penggunaannya tidak mampu bersaing dengan laju perkembangan TIK yang begitu pesat.
- c. Kurangnya infrastruktur telekomunikasi dan perangkat hukum yang mengaturnya. Sebab, *Cyber Law* belum diterapkan di dunia hukum Indonesia.
- d. Mahalnya biaya pengadaan dan penggunaan fasilitas TIK. Hal ini dikembalikan lagi kepada pemerintah. Dapat kita lihat pemerintah masih sedikit mengalokasikan dana untuk pengadaan fasilitas TIK yang dapat menunjang pekerjaan pemerintah desa di Indonesia. Sebagai contoh, pengadaan fasilitas di daerah pedesaan masih sangat minim. Sementara di kota sudah hampir merata, terutama di lembaga-lembaga pendidikan unggulan.

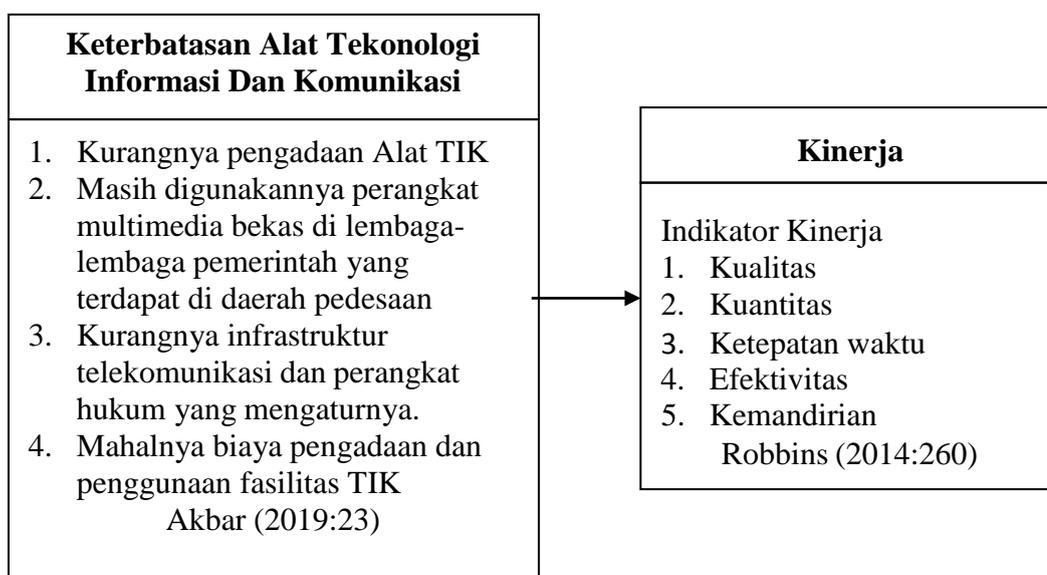
### C. Kerangka Pikir

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh perangkat Desa Padangrejo belum optimal. bagi pelayanan publik di masyarakat belum terlaksana dengan baik sesuai harapan masyarakat pada umumnya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan atau hambatan. Hambatan-hambatan itu

diantaranya kurangnya pengadaan infrastruktur TIK, masih banyak daerah yang sulit dijangkau oleh alat transportasi, masih digunakannya perangkat multimedia bekas di lembaga-lembaga pemerintah yang terdapat di daerah pedesaan, kurangnya infrastruktur telekomunikasi dan perangkat hukum yang mengaturnya dan mahalny biaya pengadaan dan penggunaan fasilitas TIK.

Dengan Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Desa Padangrejo akan mempermudah para aparatur desa dalam memberikan pelayanan, memudahkan berkomunikasi dan memperoleh informasi, mengembangkan kemampuan dan kesadaran masyarakat, meningkatkan kualitas dan kuantitas publik, mendorong pertumbuhan demokrasi, menciptakan lapangan kerja serta membuka peluang bisnis baru. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis ingin menganalisis keterbatasan alat teknologi informasi dan komunikasi terhadap kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan masyarakat.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



#### **D. Hipotesis**

Menurut (Sugiyono, 2018: 134) menyatakan “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah”. Dalam penelitian ini tidak menggunakan hipotesis karena penelitian ini hanya untuk melihat Bagaimana keterbatasan alat teknologi informasi dan komunikasi terhadap kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan masyarakat.