

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMPETENSI APARATUR, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP  
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN  
PERIZINAN BERUSAHA DI WILAYAH PROVINSI KALIMANTAN  
SELATAN**



**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Akuntansi**

**OLEH:**

**AHMAD SYAHRUZI**

**NIM. 1910313210050**

**PROGRAM STUDI: AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR LEGALITAS**  
**PENGARUH KOMPETENSI APARATUR, KUALITAS PELAYANAN,**  
**DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP**  
**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN**  
**PERIZINAN BERUSAHA DI WILAYAH PROVINSI KALIMANTAN**  
**SELATAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**AHMAD SYAHRUZI**

**NIM. 1910313210050**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 30 Maret 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing,



Alfan, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 19750321 200312 1 001

Dosen Penguji I,



Dr. Syaiful Hifni, Drs, EC, M.Si, Ak, CA

NIP. 19630904 199003 1 003

Dosen Penguji II,



Dra. Hj. Isnawati, MM, Ak, CA

NIP. 19640611 199203 2 002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi,



Alfan, SE, M.Si, Ak, CA

NIP. 19750321 200312 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Ahmad Syahrizi  
Nim : 1910313210050  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Aparatur, Kualitas Pelayanan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan  
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Sektor Publik dan Pemerintahan  
Ujian Dilaksanakan : Kamis, 30 Maret 2023 (Pukul 16.00 s/d 18.00 WITA)  
Di Ruang Ujian 1 FEB ULM

**TIM PENGUJI**

Pembimbing : Alfian, S.E, M.Si, Ak, CA

(.....)

Penguji I : Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M.Si, Ak, CA

(.....)

Penguji II : Dra. Hj. Isnawati, MM, Ak, CA

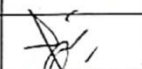
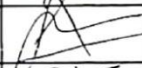

(.....)

### BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Ahmad Syahrizi  
NIM : 1910313210050  
Program Studi : S-1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Aparatur, Kualitas Pelayanan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan  
Hari, Tanggal Ujian : Kamis, 30 Maret 2023  
Waktu, Tempat : 16.00 - 18.00 WITA & R. Ujian 1 FEB ULM

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Alfian, SE, M.Si, Ak, CA	Pembimbing	
2.	Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M.Si, Ak, CA	Ketua	
3.	Dra. Hj. Isnawati, MM, Ak, CA	Sekretaris	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, April 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi,



Alfian, SE, M.Si, Ak, CA  
NIP. 19750321 200312 1 001

Mahasiswa,



Ahmad Syahrizi  
NIM. 1910313210050

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 14 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,

Ahmad Syahruci

NIM. 1910313210050

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam kepada suri tauladan junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang karena berkatnya lah sehingga skripsi yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Aparatur, Kualitas Pelayanan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan" dapat terselesaikan.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi pada Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, sehingga skripsi ini masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selama penyelesaian penyusunan skripsi ini peneliti telah mendapatkan banyak doa, bantuan, dukungan, dan bimbingan serta pelajaran yang sangat berharga dari berbagai pihak. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa pihak-pihak yang telah mendukung baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin beserta para jajarannya.

2. Bapak Dr. Drs. H. Atma Hayat, Ec, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Alfian, SE, M.Si, Ak, CA selaku Koordinator Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat dan juga selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Syaiful Hifni, Drs, Ec, M. Si, Ak, CA dan Ibu Dra. Hj. Isnawati, MM, Ak, CA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Novika Rosari, SE, M. Si, Ak, CA selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan nasihat, bimbingan, dan konsultasi selama peneliti menjalani perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama menempuh perkuliahan.
7. Seluruh Staf Akademik dan Karyawan/ti yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
8. Keluarga yang tercinta, terkasih dan tersayang Ayahanda Muhammad Maysuri dan Ibunda Maulidah yang selalu mendoakan, memberikan semangat serta motivasi yang tiada hentinya baik secara moril dan materil hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan juga kepada adik peneliti Muhammad Rofhal Akwan.

9. Seluruh keluarga besar peneliti yang turut membantu mendoakan dan memberikan dukungan kepada peneliti terutama para sepupu peneliti yaitu Bana, Jaji, Halimah, Ubai, Syifa, dan Bahim.
10. Keluarga besar Indonesia Bright Future Leaders oleh PT Adaro Indonesia selaku pihak yang memberikan beasiswa penuh dan program pengembangan diri yang bermanfaat selama menjadi mahasiswa dan tim CSR PT Adaro Energy Indonesia yang memberikan pelajaran dan pengalaman kepada peneliti.
11. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu menemani semasa perkuliahan dan selalu memberikan dukungan serta senantiasa mendengarkan keluh kesah dan sering membantu proses penelitian yaitu Bidin, Jamal, Wanda, Fael, Ucup, Irham, Yoga, Garin, Ammar, Tasya, Iqbal, Aulia, Indah, Devina, Mahe dan Uti.
12. Seluruh teman-teman S1 Akuntansi Kelas B & C, dan Kelas Genap, serta seluruh angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh peneliti.
13. Sahabat-sahabat pengurus HMA dan BEM FEB ULM angkatan 19 yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.
14. Keluarga besar HMA dan BEM yang memberikan berbagai ilmu dan pengalaman berharga bagi peneliti.
15. Sahabat PIA 2022 terutama divisi AC yaitu Hafizh, Laila, Eka, Amel, Muza, Hilya, Ashiva, Bella, Alvina, dan Sentiya yang keren dan selalu semangat.



16. Sabahat-sahabat SMA peneliti yaitu Aau, Atun, Surya, Sylvia, Dzakhir, dan Ary. Terimakasih selalu memberikan dukungan dan motivasi.
17. Sabahat-sahabat di lingkungan rumah peneliti yaitu Amin, Oyon, Najib, Eza, Edho, Wahyu, Herdy, Aan, Fauzi, Kholil, Dhani, Sholi, Maida, dan Mazhan. Terimakasih selalu memberikan semangat.
18. Teman-teman satu bimbingan peneliti yang saling membantu dan saling menyemangati.
19. Semua pihak yang turut mendoakan dan membantu baik langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu-satu.

Peneliti menyadari masih adanya berbagai keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini dan berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak seperti peneliti selanjutnya yang dapat menyempurnakan keterbatasan yang ada. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat berguna bagi berbagai pihak. Aamiin.

Banjarmasin, 14 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,

Ahmad Syahrudi

NIM. 1910313210050

## **ABSTRACT**

*Ahmad Syahrizi, (2023). The Effect of Apparatus Competency, Service Quality, and Information Technology Utilization on the Effectiveness of Business Licensing Service Management Information Systems in the Province of South Kalimantan. Advisor: Alfian, SE, M. Si., Ak, CA.*

*This study was aimed to determine and analyze the effect of apparatus competence, service quality, and the use of information technology on the effectiveness of management information systems for business licensing services at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in the South Kalimantan Province*

*The type of research is quantitative research. The research data was obtained through questionnaires distributed to apparatus implementing the business licensing service management information system at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in the South Kalimantan Province. The number of samples in this study was 59 respondents. The samples were determined using the purposive sampling technique and multiple linear used as a data analysis technique.*

*The study indicates that the competency of the apparatus does not effect the effectiveness of business licensing service management information systems, service quality effects the effectiveness of business licensing service management information systems and the use of information technology does not effect the effectiveness of business licensing service management information systems.*

**Keywords:** *Business Licensing Service Management Information System, Apparatus Competence, Service Quality, Utilization of Information Technology*

## ABSTRAKSI

Ahmad Syahrizi, (2023). Pengaruh Kompetensi Aparatur, Kualitas Pelayanan, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Pembimbing: Alfian, SE, M. Si., Ak, CA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi aparatur, kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi terhadap efektivitas sistem informasi manajemen pelayanan perizinan berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di wilayah Provinsi Kalimantan Selatan.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan pada aparatur pelaksana sistem informasi manajemen pelayanan perizinan berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di wilayah Provinsi Kalimantan Selatan. Jumlah yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 59 responden. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Data diolah dengan menggunakan analisis linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi manajemen pelayanan perizinan berusaha, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi manajemen pelayanan perizinan berusaha dan pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap efektivitas sistem informasi manajemen pelayanan perizinan berusaha.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha, Kompetensi Aparatur, Kualitas Pelayanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS .....	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
ABSTRAKSI .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Teori Efektivitas.....	14
2.1.2. Sistem Informasi Manajemen .....	18
2.1.3. Pelayanan Publik.....	20
2.1.4. Kompetensi Aparatur .....	21
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.6. Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	30
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	33
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1. Kerangka Konseptual.....	39

3.2.	Hipotesis Penelitian .....	43
3.2.1.	Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha .....	44
3.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha .....	45
3.2.3.	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha .....	46
BAB IV METODE PENELITIAN .....		49
4.1.	Ruang Lingkup Penelitian.....	49
4.2.	Jenis Penelitian.....	49
4.3.	Tempat Penelitian .....	50
4.4.	Unit Analisis .....	50
4.5.	Populasi dan Sampel .....	51
4.6.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	54
4.6.1.	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha	54
4.6.2.	Kompetensi Aparatur .....	55
4.6.3.	Kualitas Pelayanan.....	56
4.6.4.	Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	57
4.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
4.8.	Teknis Analisis Data .....	60
4.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	61
4.8.2.	Uji Kualitas Data.....	61
4.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.8.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....		70
5.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	70
5.1.1.	Identitas Objek Penelitian .....	70
5.1.2.	Sejarah Berdirinya Dinas PMPTSP di Indonesia.....	70
5.1.3.	Profil Dinas PMPTSP di Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan .....	71
5.2.	Hasil dan Analisis .....	89
5.2.1.	Karakteristik Responden .....	89
5.2.2.	Statistik Deskriptif .....	93
5.2.3.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	95
5.2.4.	Uji Validitas dan Realibilitas .....	98

5.2.5.	Analisis Data .....	102
5.2.6.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	115
5.2.7.	Implikasi Hasil Penelitian .....	121
5.2.8.	Keterbatasan Penelitian.....	123
BAB VI PENUTUP .....		124
6.1.	Kesimpulan .....	124
6.2.	Saran .....	126
DAFTAR PUSTAKA .....		128
LAMPIRAN.....		136

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	33
Tabel 4.1 Populasi Penelitian .....	51
Tabel 4.2 Definisi Operasional Variabel .....	58
Tabel 4.3 Skala <i>Likert</i> .....	60
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	89
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	90
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	91
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	92
Tabel 5.5 Statistik Deskriptif Variabel .....	93
Tabel 5.6 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Kompetensi Aparatur ....	95
Tabel 5.7 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan .....	96
Tabel 5.8 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	97
Tabel 5.9 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha .....	98
5.10 Hasil Uji Validitas Kompetensi Aparatur .....	99
5.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	100
5.12 Hasil Uji Validitas Pemanfaatan Teknologi Informasi .....	100

5.13 Hasil Uji Validitas Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Berusaha .....	101
5.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	102
5.15 Hasil Uji Normalitas .....	103
5.16 Hasil Uji Normalitas (Setelah Membuang Data Outlier) .....	104
5.17 Hasil Uji Multikolineritas .....	104
5.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	106
5.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	107
5.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	110
5.21 Hasil Uji F .....	111
5.22 Hasil Uji T .....	113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 3.2 Model Penelitian .....	43
Gambar 5.1 Struktur DPMPTSP Provinsi Kalimantan Selatan .....	72
Gambar 5.2 Struktur DPMPTSP TTK Kabupaten Balangan .....	73
Gambar 5.3 Struktur DPMPTSP Kabupaten Banjar .....	74
Gambar 5.4 Struktur DPMPTSP Kabupaten Barito Kuala .....	75
Gambar 5.5 Struktur DPMPTSP Kabupaten Kotabaru .....	77
Gambar 5.6 Struktur DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Selatan .....	78
Gambar 5.7 Struktur DPMPTSP TTK Kabupaten Hulu Sungai Tengah .....	80
Gambar 5.8 Struktur DPMPTSP TTK Kabupaten Hulu Sungai Utara .....	81
Gambar 5.9 Struktur DPMPTSP Kabupaten Tabalong .....	82
Gambar 5.10 Struktur DPMPTSP Kabupaten Tanah Bumbu .....	83
Gambar 5.11 Struktur DPMPTSP Kabupaten Tanah Laut .....	85
Gambar 5.12 Struktur DPMPTSP Kabupaten Tapin .....	86
Gambar 5.13 Struktur DPMPTSP Kota Banjarbaru .....	87
Gambar 5.14 Struktur DPMPTSP Kota Banjarmasin .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	136
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....	144
Lampiran 3. Surat Kesiediaan Penelitian .....	145
Lampiran 4. Input SPSS Data Kuesioner .....	159
Lampiran 5. Statistik Deskriptif .....	168
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	170
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik .....	176
Lampiran 8. Uji Regresi Berganda .....	178
Lampiran 9. Uji Fit Model .....	179