

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik

Otanius Laia¹, Odaligoziduhu Halawa², Palindungan Lahagu³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

* Corresponding Author. E-mail: otaniuslaia027@gmail.com

Abstrak

Sistem informasi manajemen merupakan hal yang mutlak ada dalam setiap badan organisasi. Karena dengan adanya sebuah sistem informasi manajemen akan membantu pelaksanaan tata kerja dari pada suatu organisasi atau instansi itu sendiri sehingga pada akhirnya dapat berjalan dengan baik dan sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan sebanyak 16 orang.

Kata kunci: pengaruh, sistem informasi, manajemen, pelayanan, publik

Abstract

Management information system is an absolute thing in every organizational body. Because with the existence of a management information system it will help the implementation of work procedures rather than an organization or agency itself so that in the end it can run well and as expected. Public services are a series of activities carried out by public organizations or government agencies that aim to meet the community's needs for goods and services carried out according to established standards and regulations. The purpose of this study was to determine the effect of management information systems on public services at the Boronadu District Office of South Nias Regency. The sample in this study was all employees on the influence of management information systems on public services at the Boronadu District Office of South Nias Regency as many as 16 people.

Keywords: influence, information systems, management, service, public

PENDAHULUAN

Sistem informasi manajemen merupakan hal yang mutlak ada dalam setiap badan organisasi, karena dengan adanya sebuah sistem informasi manajemen akan membantu pelaksanaan tata kerja dari pada suatu organisasi atau instansi itu sendiri sehingga pada akhirnya dapat berjalan dengan baik dan sebagaimana yang

diharapkan (Baharuddin, Musa & Burhanuddin, 2022; Herman, 2018; Moekijat, 2011; Tanny & Putri, 2017; Priansa, 2017; Wau, 2022; Zebua, 2022)..

Sistem informasi manajemen merupakan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses data dan

menyimpan data untuk bisa digunakan dalam pengambilan suatu keputusan oleh seorang manajer (Kaleb, Lengkong, Taroreh, 2019; Gaol, 2014). Sebagai sebuah organisasi publik, pemerintah juga diwajibkan untuk melakukan pengumpulan data-data untuk di olah menjadi sebuah informasi, sebagai bahan pertimbangan pemerintah dalam melaksanakan sebuah kebijakan (Kaur, 2017; Samsudin, 2021).

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat (Dwiyanto, 2015; Rizki & Hepyitisa, 2018). Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan tentunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ada kekurangan, terutama dalam aspek sumber daya aparatur baik kualitas maupun kuantitasnya dalam melakukan pengumpulan, pengolahan serta pemanfaatan informasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam hal menjalankan fungsi tersebut berupa pemberian pelayanan publik yang pada akhirnya terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan baik dalam pelayanan administrasi, juga dalam pelayanan jasa.

Menurut Ladjamudin (2013) berpendapat sistem adalah merupakan kumpulan dari komponen atau elemen-elemen atau subsistem-subsistem. Secara umum sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain sistem juga dapat mendukung pengelolaan data, dengan cara membentuk aliran informasi yang digunakan sebagai pengambilan keputusan.

Dengan adanya sistem yang terstruktur tersebut selain dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan

aduan-aduan kepada pelayanan masyarakat juga, hal ini pula akan memudahkan pemerintah Kecamatan Boronadu Kabupaten Nias Selatan juga dalam melakukan tugas serta tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin.

Akan tetapi dari pengamatan yang dilakukan peneliti di Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan dalam mengelola sistem informasi terkendala dalam persoalan sarana prasarana yang tersedia seperti keterbatasan komputer atau laptop dan jaringan serta kendala dalam persoalan ketersediaan data-data kemasyarakatan yang belum semuanya *terupdate*, dan juga kurangnya sumber daya manusia yang dapat mengelola sehingga dalam mengambil keputusan terhadap pelayanan masyarakat mengalami hambatan.

Oleh karena itu, dalam melaksanakan pelayanan, Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan sangat perlu untuk menguatkan sistemnya dalam melakukan pengelolaan informasi, karena informasi ini merupakan hal yang sangat penting bagi instansi tersebut. Dari latar belakang tersebut serta menyadari akan pentingnya mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik khususnya pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil dan honorer pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan yang berjumlah 16 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara, observasi, ujian (test) dokumentasi. Teknik analisis data dengan melakukan verifikasi data, pengelolaan angket, dan pengolahan data: (a). uji validitas data, (b). uji reliabilitas data, dan (c). pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dengan angket yang diedarkan kepada responden sebanyak 16 orang, yakni pegawai negeri sipil dan honorer pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan, dengan soal yang berjumlah 10 butir telah di jawab oleh responden berdasarkan petunjuk pengisian. Angket yang telah diedarkan kepada responden yang memenuhi syarat untuk di olah memiliki 5 (lima) pilihan jawaban, maka hasil dari angket yang di olah dengan mentabulasikan rekapitulasi jawaban pada masing-masing alternatif jawaban yang telah tersedia.

1. Uji Validitas

Dari butir soal yang telah di jawab responden di hitung validitasnya, apakah butir soal memenuhi syarat validitas. Berikut ini disajikan tabel persiapan perhitungan validitas butir soal untuk validitas variabel X yakni kinerja pegawai dan variabel Y yakni pelayanan administrasi.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Validitas Item Variabel X

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	0,593	0,497	valid
2	0,535	0,497	valid
3	0,576	0,497	valid
4	0,528	0,497	valid
5	0,582	0,497	valid
6	0,590	0,497	valid
7	0,568	0,497	valid
8	0,608	0,497	valid
9	0,633	0,497	valid
10	0,534	0,497	valid

Dari hasil perhitungan validitas angket di atas diperoleh bahwa item nomor 1 sampai dengan item nomor 10 dinyatakan Valid.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Validitas Item Variabel Y

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
1	0,685	0,497	valid
2	0,680	0,497	valid
3	0,794	0,497	valid
4	0,503	0,497	valid
5	0,577	0,497	valid
6	0,559	0,497	valid
7	0,803	0,497	valid
8	0,586	0,497	valid
9	0,675	0,497	valid
10	0,638	0,497	valid

Dari hasil perhitungan validitas angket di atas diperoleh bahwa item nomor 1 sampai dengan 10 variabel Y dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Dari hasil perhitungan reliabilitas variabel X diperoleh nilai $r_{hitung} = 0,689$. Oleh karena itu, dengan jumlah $n = 16$ pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,497. Berdasarkan syarat uji reliabilitas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,689 > 0,497$ maka seluruh data angket item soal untuk variabel X dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan untuk variabel X (sistem informasi manajemen) diperoleh nilai $r_{hitung} = 0,689$ maka dengan nilai besaran koefisien reliabilitasnya tersebut, nilai reliabilitasnya berada pada interval antara 0,600-8,00 atau dengan kata lain, tingkat reliabilitas untuk angket variabel X berada pada kriteria tinggi.

Hasil perhitungan reliabilitas variabel Y diperoleh nilai $r_{hitung} = 0,749$. Oleh karena itu, dengan $n = 10$ pada tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,497. Berdasarkan syarat uji reliabilitas jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka seluruh data angket item soal untuk variabel Y (pelayanan publik) dinyatakan reliabel. Hasil perhitungan untuk variabel Y diperoleh nilai $r_{hitung} = 0,749$ maka dengan nilai besaran koefisien reliabilitasnya tersebut, nilai reliabilitasnya berada pada

interval antara 0,600–0,800 atau dengan kata lain, tingkat reliabilitas untuk angket variabel Y berada pada kriteria tinggi.

3. Koefisien Korelasi

Dengan $N=16$ pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ diperoleh data $r_{tabel} = 0,497$ maka diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $0,692 > 0,497$ dinyatakan angket yang disajikan yang berisi item soal variabel X dan variabel Y sebanyak 20 item adalah reliabel. Dengan demikian untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien reliabilitas antara variabel sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik, diperoleh nilai rii sebesar 0,692 Yang diklasifikasikan berdasarkan interval korelasi antara 0,600 – 0,800, hal ini berarti tingkat reliabilitas korelasi antara variabel X dan variabel Y mempunyai tingkat korelasi tinggi.

4. Koefisien Determinan

Untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel X dan variabel Y, maka dihitung dengan menggunakan rumus koefisien determinan sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,529)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,2798 \times 100\%$$

$$KD = 27,98\%$$

Dari perhitungan di atas, maka diperoleh koefisien determinan untuk korelasi variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 27,98%. Dengan kata lain, sistem informasi manajemen memberikan pengaruh sebesar 27,98% terhadap pelayanan publik sedangkan persentase 72,02% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

5. Regresi Sederhana

Analisa regresi linear sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel

independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,533 + 0,703 (X)$$

6. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui kehandalan korelasi antara r_{xy} , yang diperoleh maka digunakan statistika t, yang disajikan sebagai berikut:

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

dengan $dk = n-2=14$

$$t = \frac{0,529 \sqrt{(16-2)}}{\sqrt{(1-(0,529)^2)}}$$

$$t = \frac{0,529 \sqrt{14}}{\sqrt{(1-0,280)}}$$

$$t = \frac{0,529 \times 3,742}{\sqrt{0,720}}$$

$$t = \frac{1,980}{0,921}$$

$$t = 2,150$$

Selanjutnya harga tabel di cari pada tabel distribusi responden pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan $dk = 16 - 2$ yakni 14, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,150 > 1,761$, jadi terbukti bahwa hipotesis yang diterima adalah H_a , yaitu ada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan.

Pembahasan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, pemberi layanan (melayani) keperluan

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan bagi organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2010).

Sejalan dengan Dwiyanto (2015), bahwa pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan Kotler (2014), pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang, sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain.

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Nugraha (2019); Laoli & Ndraha (2022), mengungkapkan bahwa dengan pelayanan publik tindakan melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang serta pengendalian manajemen terhadap kinerja pegawai. Hal senada juga diungkapkan oleh Basir (2021) dan Mardi (2013) pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara.

Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau

keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil validitas butir soal angket diperoleh data bahwa angket yang telah di susun memenuhi kriteria valid atau layak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data penelitian ini. Besar pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan adalah 27,98%,. Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis di terima H_a jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $2,150 > 1.761$ sehingga dengan demikian hipotesis H_a di terima yang berada pada korelasi tinggi, atau dengan kata lain ada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin, A. A., Musa, M. I., & Burhanuddin. (2022). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Sales. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 55–62. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.13>
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2),41-48.
- Dwiyanto, Agus (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaol, Jimmy L. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Herman. (2018). Relationship Between Organizational Culture and Work Satisfaction With Commitment to

- Organization. *Journal of Humanities and Social Studies*, 02(01), 1-12.
- Kaleb, Bryan J., Lengkong, V. P. K., Taroreh, R. N. (2019). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Emba*, 7 (1), 781 – 790
- Kaur, T. (2017). Impact of Organizational Culture on Job Satisfaction among the University Faculty Members- An Empirical Study. *International Journal of Business and Social Science*, 8(3), 120-132.
- Ladjamudin, Al-Bahra B. (2013). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15–20.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>
- Mardi. (2013). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 535-547.
- Moekijat. (2011). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nugraha, J. T. (2019). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rizki, W., & Hepyitisa, R. N. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Teknik Industri* 19(2), 230-241.
<https://doi.org/10.22219/JTIUMM.Vo119.No2.118-126>
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
[doi:https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794](https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794)
- Sarumaha, W. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 28–36.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.10>
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan Dan Implementasi, Cetakan Kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Tanny, F. J., & Putri, R. (2017). Sumber Daya Organisasi Dan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan Di Perdana Elektronik. *AGORA*, 5 (3), 1-6.
- Wau, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kualitas

Kerja Sebagai Variabel Intervening.
*Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan
Ekonomi*, 1(1), 37–47.
[https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.
11](https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.11)

Zebua, D. I. (2022). Pengaruh Modal Kerja
Terhadap Perkembangan Usaha Pada
Koperasi Bina Mitra Sejahtera
Universitas Nias. *Jurnal Akuntansi,
Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 21–
27.
[https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.
9](https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.9)