



**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN  
(SIMPEG) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRAS  
PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)*

*Jurusan Manajemen Pendidikan Islam*

**Oleh**

**HIDAYATUL HASANAH**

**NIM. 16 301030 37**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
BATUSANGKAR  
2020 M/ 1441 H**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hidayatul Hasanah  
Nim : 1630103037  
Tempat/ Tanggal Lahir : Kasiak/ 21 Juli 1997  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengarus Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Solok” adalah hasil karya saya sendiri, bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Batusangkar, 25 Maret 2020

Yang membuat pernyataan



Hidayatul Hasanah

NIM. 1630103037

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Pembimbing SKRIPSI atas nama: **HIDAYATUL HASANAH**, Nim **1630103037** dengan judul: **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Solok”**, memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang munaqasah

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Batusangkar, 22 April 2020

Pembimbing



Drs. Hafulyon, M.M

NIP.19570301 198303 1 002

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **Hidayatul Hasanah**, NIM. 1630103037, judul: **PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN KOTA SOLOK**, telah diuji dalam Ujian *Munaqasyah* Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 28 April 2020.


Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

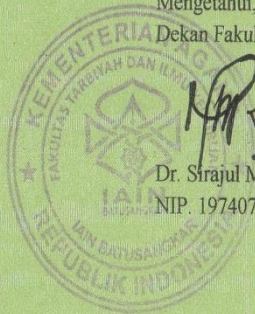
No	Nama/ NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Drs. Hafulyon, M.M 19570301 198303 1 002	Ketua Sidang/ Pembimbing		29/06/2020
2	Arismen, S.E, M.M -	Anggota Sidang/ Penguji		11 Mei 2020

Batusangkar, 26 Juni 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

  
Dr. Strajul Munir, M.Pd  
NIP. 19740725 199903 1 003



## ABSTRAK

**HIDAYATUL HASANAH, NIM. 1630103037**, judul skripsi: **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Solok”**, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 09 Maret 2020 di Dinas Pendidikan Kota Solok yang beralamatkan di jalan Tembok Raya Nan Balimo Kota Solok. Sampel pada penelitian ini adalah pegawai/ laryawan ASN dan NON ASN dengan secara acak atau teknik random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumentasi, observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi product moment, regresi linier sederhana, uji determinan dan uji signifikansi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok di peroleh persamaan  $Y' = 44,620 + 0,160X$  selanjutnya nilai korelasi dari hasil perhitungan R Square yang dihasilkan 0,12 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,110^2$ . Hal ini berarti 0,110 atau 11,0% kualitas pelayanan administrasi pegawai di pengaruhi oleh sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG). Sedangkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,110 yang berstandakan positif memiliki arti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) maka semakin baik pula tingkat kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Kata kunci: *Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG), Administrasi*

*Kepegawaian*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN	
BIODATA PENULIS	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Definisi Operasional .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
<b>A. Konsep Dasar Sistem Informasi .....</b>	<b>8</b>
1. Pengertian Sistem.....	8
2. Pengertian Informasi .....	11
3. Pengertian Sistem Informasi.....	12
<b>B. Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen.....</b>	<b>15</b>
1. Pengertian Manajemen .....	15
2. Pengertian Sistem Informasi Manajemen .....	17
3. Fungsi Sistem Informasi Manajemen.....	21
<b>C. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian.....</b>	<b>22</b>

1. Pengertian Kepegawaian .....	22
2. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian .....	23
<b>D. Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian .....</b>	<b>26</b>
1. Kualitas Pelayanan .....	26
2. Karakteristik pelayanan .....	31
3. Dimensi kualitas pelayanan .....	32
4. Administrasi Kepegawaian.....	36
5. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	39
<b>E. Penelitian Yang Relevan.....</b>	<b>42</b>
<b>F. Kerangka Berpikir.....</b>	<b>44</b>
<b>G. Hipotesis.....</b>	<b>45</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Jenis Penelitian .....	46
B. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	46
C. Populasi Dan Sampel .....	47
D. Teknik Pengumpulan Data .....	48
E. Instrumen Penelitian .....	50
F. Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
A. Profil Dinas Pendidikan Kota Solok .....	57
1. Identitas Dinas Pendidikan Kota Solok .....	59
2. Visi, Misi Dan Tujuan Dinas Pendidikan Kota Solok .....	60
B. Analisis Data .....	61
1. Uji Prasyarat Analisis.....	61
2. Uji Hipotesis .....	65
C. Pembahasan .....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pegawai Karyawan Di Dinas Pendidikan Kota Solok Tahun 2019/ 2020 .....	4
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	46
Tabel 3.2 Data Karyawan Dinas Pendidikan Kota Solok .....	47
Tabel 3.3 Skala Likert Dengan Pernyataan Positif Dan Negatif .....	49
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	50
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	55
Tabel 4.1 Daftar Pimpinan Yang Pernah Bertugas Di Kantor Dinas Pendidikan Kota Solok .....	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel (X) SIMPEG .....	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai .....	62
Tabel 4.4 Reliabilitas SIMPEG (X) .....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai (Y) .....	64
Tabel 4.6 Koefisien Korelasi Product Moment .....	65
Tabel 4.7 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	66
Tabel 4.8 Regresi Linear Sederhana .....	67
Tabel 4.9 Koefisien Determinan .....	68
Tabel 4.10 Uji Signifikansi .....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir .....	45
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi Angket .....	79
Lampiran 2. Lembar Validasi Angket .....	86
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian .....	92
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	93
Lampiran 5. Tabulasi Data.....	94
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data Program SPSS 16 .....	98

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama di bidang teknologi informasi (TI) telah membawa perubahan yang besar terhadap perilaku dan gaya hidup masyarakat. Bagi sebuah organisasi maupun instansi, perkembangan Teknologi Informasi bisa dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan organisasi dalam menyimpan dan mengolah data serta memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kemajuan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Melalui proses tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses kesemua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Sistem informasi memainkan peran yang sangat besar dan berpengaruh di dalam organisasi karena semakin tingginya kemampuan teknologi komputer dan telah menghasilkan jaringan komunikasi yang kuat yang dapat digunakan organisasi untuk melakukan akses informasi dengan cepat dari berbagai penjuru dunia serta untuk mengendalikan aktivitas yang tidak terbatas pada ruang dan waktu. Jaringan-jaringan ini telah mentransformasikan ketajaman dan bentuk aktivitas organisasi, menciptakan pondasi untuk memasuki era digital.

Pemanfaatan teknologi informasi pada sebuah organisasi pemerintahan semakin dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan sektor untuk mendukung peran pemerintahan dalam penyelenggaraan kekuasaan, karena perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut suatu instansi untuk memperoleh informasi yang lebih cepat dan akurat. Dengan adanya suatu sistem informasi yang sudah terintegrasi untuk pengelolaan data akan mempermudah kinerja suatu organisasi atau instansi.

Implementasi *e-Government* dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparansi) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Bentuk layanan sederhana lainnya, yaitu bahwa *e-Government* dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern di kalangan satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Karena pada dasarnya tidak dapat dipungkiri bahwa hampir setiap hari para birokrat di pemerintahan mengambil keputusan-keputusan penting yang menyangkut hajat hidup orang banyak dan keberlangsungan/ keberadaan pemerintahan yang bersangkutan (Kristina Natalia Dkk, 2017: 689).

Menurut Henry Simamora sistem informasi manajemen kepegawaian adalah prosedur sistematis untuk mengumpulkan, menyimpan, mempertahankan, menarik, dan memvalidasikan data yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi tentang sumber daya manusia, aktivitas-aktivitas personalia, karakteristik-karakteristik unit-unit organisasi (Ade Siska Saputra, 2019: 35).

Dalam pelaksanaan tananan pemerintahan di indonesia baik pusat maupun daerah juga menggunakan sistem informasi manajemen agar dapat mempermudah proses dan akses pelayanan,, salah satunya adalah sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG). Dalam keputusan menteri dalam Negeri No. 17 Tahun 2000 di sebutkan bahwa: “sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) merupakan suatu totalitas terpadu yang terdiri dari perangkat pengolah meliputi pengumpulan

prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpanan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, saling ketergantungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian”(Siti Chaerunnisa Tasya, 2017: 3).

Sistem Informasi Manajemen kepegawaian (SIMPEG) merupakan salah satu bentuk dari implementasi *e-Government* oleh pemerintah melalui sistem informasi berbasis komputer. Dengan Sistem Informasi Manajemen pegawai (SIMPEG) prosedur pelayanan administrasi kepegawaian mulai dari kenaikan pangkat, mutasi pegawai, penyusunan daftar urut kepangkatan, pensiunan pegawai masih bersifat manual yaitu harus mengumpulkan kembali berkas-berkas atau dokumen kepegawaian, yang kemudian baru diproses oleh masing-masing bidang yang bersangkutan, dimana dengan cara ini sangat tidak efektif karena membutuhkan proses waktu yang lama. Dengan adanya sistem informasi manajemen pegawai cara tersebut sudah mulai dikurangi karena data kepegawaian sudah tersimpan dalam database (Mardi, 2013: 536).

Menurut Supomo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2005) pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak yang lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Pengelolaan proses administrasi maupun layanan kepegawaian selama ini dianggap sebagai kegiatan rutin dan cenderung terus berulang sepanjang tahun, sehingga dianggap sebagai sesuatu yang telah baku dan tidak berubah. Pada kenyataannya tidak jarang terjadi keterlambatan pemenuhan terhadap berbagai hak layanan kepegawaian. Di samping harus menyelesaikan berbagai tugas pokok dan fungsi sehari-hari, PNS masih harus selalu dibebani dengan kewajiban yang terus berulang guna melengkapi berbagai berkas kepegawaian, mulai dari Fotocopy Kartu Pegawai (Karpeg), Surat Keputusan tentang Kenaikan Pangkat, Surat

Keputusan tentang Pengangkatan dalam Jabatan Struktural/ Fungsional, Surat Tanda Lulus Pendidikan dan Pelatihan, Ijazah hingga Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan sebagainya

Pengolahan administrasi kepegawaian sudah dilakukan dengan terkomputerisasi. Data-data mengenai kepegawaian sudah berada di dalam suatu database dengan program aplikasi sistem pegawai (SIMPEG). Namun, aplikasi tersebut masih memiliki kekurangan diantaranya yaitu belum sempurnanya fitur untuk pembuatan surat keputusan (SK) kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala sehingga masih menggunakan file-file excel dan word.

Sehingga dapat disadari bahwa semua produk dokumen kepegawaian yang dimiliki oleh para pelanggan (PNS), dapat dipastikan berasal dan diperoleh dari badan/pen gelolaan kepegawaian. Persoalannya adalah tentu terletak pada bagaimana sistem pengelolaan, penyimpanan dan pencarian kembali berkas-berkas PNS pada lembaga kepegawaian itu sendiri.

**Tabel 1.1**  
**Data Pegawai/ Karyawan Di Dinas Pendidikan Kota Solok Tahun 2019/2020**

No	Jenis Pegawai	Jumlah
1	ASN	50
2	Non ASN	58
Total		108

*Sumber: Dinas Pendidikan Kota Solok*

Mencermati uraian diatas dan memperhatikan kondisi yang ada, terdapat beberapa tantangan khususnya yang dihadapi oleh organisasi pada Dinas Pendidikan Kota Solok adalah masalah rendahnya kualitas informasi kepegawaian yang akan diolah menjadi data kepegawaian dengan menggunakan SIMPEG, sumber daya manusia yang belum memadai. Maksud dari sumber daya manusia disini adalah pegawai yang mengelola atau berkaitan dengan mengoperasikan dan memelihara sistem agar dapat berfungsi optimal dan berkesinambungan dalam pelaksanaan

Sistem Informasi manajemen kepegawaian Di Dinas Pendidikan Kota Solok tersebut. Sehingga penerapan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) di Di Dinas Pendidikan Kota Solok perlu di dukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi informasi, sehingga diperlukan pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan. Pelaksanaan sistem informasi manajemen kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kota Solok sudah dilakukan secara online. Dalam proses pengadministrasian dan layanan kepegawaian belum semuanya dilakukan secara online, ada juga dalam pelaksanaannya secara manual seperti, pembuatan surat keputusan tentang kenaikan pangkat, surat keputusan tentang pengangkatan dalam jabatan struktural/ fungsional.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengkaji mengenai **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi pegawaiian Pada Dinas Pendidikan Kota Solok”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat di identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian
2. Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian
3. Pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kota Solok

## **C. Batasan Masalah**

Permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian itu cukup luas dan kompleks sehingga tidak dapat dikaji seluruhnya secara lengkap dalam penelitian ini. Oleh karena itu, maka penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah penelitian di atas, maka dapat di rumuskan rumusan masalahnya adalah Seberapa Besar Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Solok?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk menjelaskan Seberapa Besar Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Solok

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk perkembangan ilmu dalam bidang ilmu pendidikan serta menambah pengetahuan tentang sistem informasi manajemn kepegawaia dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian

##### 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

- a. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (S-1) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institute Agama Islam Negri (IAIN) Batusangkar
- b. Untuk menambah wawasan/pengetahuan penulis tentang penilaian autentik.
- c. Sumbangan pemikiran penulis sebagai sumber bacaan diperpustakaan IAIN Batusangkar.

## **G. Definisi Operasional**

1. Sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) merupakan suatu tatanan bagi proses pengumpulan, pengolahan, penganalisaan, penyajian data dan informasi yang diperlukan untuk menunjang administrasi dan manajemen berkaitan dengan pegawai.
2. Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang untuk melayani kebutuhan kepegawaian yang mempunyai kepentingan kepada organisasi sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konsep Dasar Sistem Informasi**

##### **1. Pengertian Sistem**

Sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional (dengan satuan fungsi/ tugas khusus) yang saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses/ pekerjaan tertentu (Iswandi, 2014:2). Sedangkan menurut Alexander bahwa sistem merupakan suatu group dari elemen-elemen baik yang berbentuk fisik maupun non-fisik yang menunjukkan suatu kumpulan saling berhubungan di antaranya dan berinteraksi bersama-sama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran akhir atau akhir dari sebuah sistem (Iswandi, 2014 : 2).

Yang dimaksud sistem adalah seperangkat komponen yang terdiri dari dua atau lebih, yang saling berhubungan dan saling ketergantungan satu sama lain, untuk mencapai tujuan bersama. Pengertian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Prajudio Atmosudirdjo dalam buku (Dadang Suhardan Dkk, 2014: 167) sistem adalah setiap sesuatu yang terdiri atas objek-objek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata-kaitan dan bertata hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.

Dalam buku Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih dan Prima Gusti Yanti (2008) sistem adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling memengaruhi dalam satu lingkungan tertentu. Sistem dapat didefinisikan dengan dua kelompok pendekatan yaitu pendekatan prosedur dan dan pendekatan komponen. Sistem berdasarkan pendekatan prosedur adalah suatu kumpulan-kumpulan prosedur yang saling berhubungan untuk melakukan suatu kegiatan. Sistem berdasarkan pendekatan komponen atau elemen adalah

kumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Iswandi, 2014:2).

Dalam buku Sumatri (2008) sistem adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama untuk melakukan suatu maksud, apabila salah satu bagian rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya maka maksud yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi atau setidaknya sistem yang sudah terwujud akan mendapatkan gangguan (tera saputra 2017)

Sistem adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian-bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lainnya (Iswandi, 2014:2). Dalam buku Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih dan Prima Gusti Yanti (2008) sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan.

Dari beberapa defenisi di atas, masing-masing menekankan bahwa sistem memakai pendekatan pada elemen-elemen atau komponen. Artinya bahwa sistem haruslah terdiri dari atas berbagai komponen/ elemen yang saling berhubungan sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh guna mencapai suatu tujuan. Suatu sistem mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- 1) Mempunyai komponen (*components*)komponen sistem merupakan segala sesuatu yang menjadi bagian penyusun sistem
- 2) Mempunyai batas (*boundry*), batas sistem diperlukan untuk membedakan suatu sistem dengan sistem yang lain
- 3) Mempunyai lingkungan (*environments*), lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem
- 4) Mempunyai penghubung/ an tar muka (*interface*),antar komponen yaitu segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem

- 5) Mempunyai masukan (*input*), masukan merupakan komponen sistem yaitu segala sesuatu yang perlu dimasukkan kedalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna.
- 6) Mempunyai pengolahan (*processing*), pengolahan merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya.
- 7) Mempunyai keluaran (*output*), keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen penolahan.
- 8) Mempunyai sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goal*) setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem.
- 9) Mempunyai kendali (*control*), setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar tetap bekerja sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing.
- 10) Mempunyai umpan balik (*feedback*) umpan balik diperlukan oleh berbagai kendali (*control*) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal. (Ade Siska Putri, 2019: 20)

Dari sekian banyak pengertian dari sistem diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kesatuan utuh yang terdiri dari beberapa bagian yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem tersebut berhubungan untuk melakukan suatu kegiatan yang saling mempengaruhi. Jika salah satu elemen rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, maka sistem tersebut akan terganggu fungsinya. Jadi jika salah satu elemen bermasalah maka elemen lain yang terhubung juga akan bermasalah.

## 2. Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang (Eti Rochaety, 2008:4). Davis dalam Iswandi (2014) menyebutkan informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun dimasa yang akan datang. Selain itu informasi berarti data yang telah dibentuk kedalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia (Iswandi, 2014:3).

Informasi menurut (Eti Rochaety, 2008: 4) merupakan hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibutuhkan dalam pemahaman fakta-fakta yang ada. Informasi menurut Hariningsih merupakan proses lebih lanjut dari data yang dimiliki nilai tambah (Iswandi, 2014:3). Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Arrofik Zulkarnaen dan Anggrain, 2016:20).

Menurut Darmawan dan Fauzi dalam (Siti Chaerunnisa Tasya, 2017: 52) Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

Dari uraian di atas, maka informasi mempunyai 3 bagian penting yaitu:

- 1) Informasi merupakan hasil pengolahan data
- 2) Memberikan makna atau arti
- 3) Berguna atau bermanfaat dalam meningkatkan kepastian.

Menurut Sedarmayati dalam (Siti Chaerunnisa Tasya, 2017: 54) informasi adalah data yang dicatat, digolong-golongkan, disusun, dihubungkan/ ditafsirkan dalam kerangka tertentu untuk memberitahukan pengertian.

Mc Leod dalam (Siti Chaerunnisa Tasya, 2017: 52) mengatakan suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri:

- 1) Akurat, artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil sama maka akan dianggap data tersebut akurat.
- 2) Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
- 3) Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan atau bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
- 4) Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan keputusan.

### 3. Pengertian Sistem informasi

Menurut Alter dalam (Ade Siska Putri, 2019: 25) sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Wilkinson, sistem

informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan.

Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di lingkungan sekitar organisasi. Informasi sendiri mengandung suatu arti yaitu data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang lebih memiliki arti dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Data sendiri merupakan fakta-fakta yang mewakili suatu keadaan, kondisi, atau peristiwa yang terjadi atau ada di dalam atau di lingkungan fisik organisasi. Data tidak dapat langsung digunakan untuk pengambilan keputusan, melainkan harus diolah lebih dahulu agar dapat dipahami, lalu dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan.

Sistem informasi mengandung tiga aktivitas dasar di dalamnya yaitu: aktivitas masukan (*input*), pemrosesan (*processing*), keluaran (*output*). Tiga aktivitas dasar ini menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk pengambilan keputusan, pengendalian operasi, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru. Masukan berperan di dalam pengumpulan bahan mentah (*raw data*), baik yang diperoleh dari dalam maupun dari lingkungan sekitar organisasi.

Menurut Kenneth dan June dalam (Tera Saputra : 2017: 3) sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selanjutnya dalam buku yang sama dijelaskan tiga model pendekatan dalam sistem informasi yakni pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan sosioteknis. (Tera Saputra: 2017).

Menurut Sutomo dalam (Ade Siska Saputri, 2019: 27) Pemrosesan berperan untuk mengkonversikan bahan mentah menjadi bentuk yang lebih memiliki arti. Sedangkan, keluaran dimaksudkan

untuk mentransfer informasi yang di proses kepada pihak-pihak atau aktivitas yang akan menggunakan. Sistem informasi juga membutuhkan umpan balik (feedback), yaitu untuk dasar evaluasi dan perbaikan ditahap input berikutnya (Ade Siska Saputri, 2019: 25). Sistem informasi adalah kombinasi dari people, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi (Ade Siska Saputri, 2019: 25).

Sistem informasi (SI) dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan sebagai satu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakaian dengan kebutuhan yang serupa

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai serangkaian komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di dalam sebuah organisasi. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Diyah Retnowati, 2017: 8).

Menurut Sutedjo Oetomo dalam (Mardi, 2013: 538)) sistem informasi adalah sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses data dan menyimpan data. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu bentuk lain yang kemudian diproses dan disimpan, dan kemudian menjadi suatu landasan dasar untuk pengambilan keputusan oleh pimpinan.

Maka dapat disimpulkan sistem informasi adalah suatu rangkaian komponen yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, memproses serta menyimpan informasi yang mendukung fungsi operasi organisasi dalam pengambilan keputusan.

## **B. Konsep dasar Sistem informasi Manajemen**

### **1 Pengertian Manajemen**

Secara umum manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya (Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih dan Prima Gusti Yanti, 2008:4). Menurut Darmawan dan Fauzi dalam (Siti Chaerunnisa Tasya, 2017: 55) manajemen dipandang sebagai upaya atau proses pencapaian tujuan dengan menggunakan keahlian orang lain.

Untuk mengoordinasikan semua aktivitas organisasi, manajemen menyusun sistem organisasi, menetapkan orang-orang yang kemampuannya sesuai dengan tugas yang harus dilakukannya. Tidak cukup disitu saja, manajemen juga harus memberikan pengendalian hasil pengerjaannya agar tidak berisiko menyimpang dari apa yang seharusnya dilakukan. Semua yang dilakukan ini merupakan fungsi manajemen.

George R. Terry dalam (Siti Chaerunnisa Tasya, 2017: 55) menyatakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Defenisi lain menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan antar anggota organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya

organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Iswandi, 2014: 5).

Manajemen merupakan proses pengelolaan dari mulai pengumpulan data, hingga menjadi informasi, termasuk proses pentransferan informasi kepada yang memerlukan. Manajemen adalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya (Dadang suhardan Dkk, 2014: 174)

Menurut Prajudi Atmosudirji dalam (Dadang Suhardan, 2014:174) pengertian manajemen dapat dipandang sebagai:

- 1) Orang-orang
- 2) Semua orang yang mempunyai fungsi atau kegiatan pokok sebagai pemimpin-pemimpin kerja.
- 3) Proses
- 4) Adanya kegiatan-kegiatan yang berarah kebawah, jadi berupa kerja-kerja untuk mencapai tujuan tertentu
- 5) Sistem kekuasaan atau wewenang supaya orang-orang menjalankan pekerjaan.

Dalam hubungannya dengan istilah “sistem informasi manajemen,” manajemen di pandang sebagai orang-orang, yakni semua orang yang mempunyai fungsi atau kegiatan pokok pemimpin-pemimpin kerja.

Manajemen dipandang sebagai proses yang mengacu pada efisiensi dan efektifitas proses kegiatan. Sehingga manajemen sebagai proses adalah proses pemanfaatan semua sumber yang ada, yang meliputi manusia, uang, material, dan metode proses kerja. Seperti yang dikemukakan oleh sarwoto dalam (Dadang Suhardan, 2014:175) bahwa:

“Manajemen adalah suatu proses kegiatan yang dengan menggunakan unsur-unsur man, money, material, dan method (4 M) secara efisien mencapai suatu tujuan tertentu” (Dadang Suhardan, 2014:175).

Manajemen dapat diartikan sebagai upaya mengatur sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dalam (Diyah Retnowati, 2017 : 29). Sedangkan menurut Nugroho dalam (Diyah Retnowati, 2017 : 29) manajemen adalah suatu tim yang disusun dalam organisasi untuk menjadi pengendali organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi.

Jadi manajemen adalah suatu upaya untuk mengatur sumber daya yang disusun dalam organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Penggunaan ilmu manajemen dalam SIM merupakan suatu kemajuan yang luar biasa, dengan cara-cara pengumpulan informasi yang tidak terorganisasi dan manajemen berdasarkan pengalaman. Dalam ilmu manajemen, para manajer diwajibkan menyatakan masalah dan asumsi secara teliti, biasanya dalam bentuk kuantitas atau suatu ukuran agar mereka dapat memperoleh uraian lebih baik tentang masalahnya.

## 2 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sistem informasi manajemen merupakan sistem informasi yang menghasilkan hasil keluaran (output) dengan menggunakan masukan (input) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen.

Menurut Edhy Sutanta (2003: 19) dalam (Yeti Heryati dan Mumuh Muhsin, 2014: 244) sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai kumpulan sub sistem yang saling berhubungan dan membentuk satu kesatuan, dengan cara tertentu untuk melakukan

fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi. Informasi ini sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya, baik pada saat ini maupun pada masa datang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategi organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut untuk mencapai tujuan.

Defenisi sebuah sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia/ mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi organisasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardward*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen, dan keputusan serta sebuah bank/basis data yang disebut database.

Robert G. Murdik dan Joel E. Ross dalam bukunya yang berjudul “sistem informasi manajemen modern” mendefenisikan SIM sebagai berikut:

“SIM adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (*input*) direkama, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.”(Tata Sutabri, 2005: 91).

Joseph F. Kelly dalam bukunya “Computerized Management Information System” mendefenisikan SIM sebagai berikut:

“SIM adalah perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis”(Tata Sutabri, 2005: 91).

Drs. Soetedjo Moeljodiharjdo dalam bukunya “ Management InformationSystem” mendefenisikan SIM sebagai berikut:

“SIM adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi di dalam organisasi, dengan

tujuan untuk menunjang proses pengambilan keputusan serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan”(Tata Sutabri, 2005: 91).

Menurut Gordon B. Davis 1995 dalam (Eti Rochety Dkk, 2008: 12) Sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sedangkan Soetdjo Moeljodiharjo dalam dalam (Eti Rochety Dkk, 2008: 12) sistem informasi manajemen yaitu suatu metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu (*temely*) bagi manajemen tentang lingkungan eksternal dan operasi internal sebuah organisasi, dengan tujuan untuk menunjang pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian.

Komarudin dalam (Eti Rochety Dkk, 2008: 12) sistem informasi manajemen adalah sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Robert W. Holmes SIM adalah sistem yang dirancang untuk menyajikan informasi pilihan yang berorientasi kepada keputusan yang diperlukan oleh manajemen guna merencanakan, mengawasi, dan menilai aktivitas organisasi yang dirancang dalam kerangka kerja yang menitikberatkan pada perencanaan keuntungan, perencanaan penampilan, dan pengawasan pada semua tahap.

SIM merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berlandaskan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien, dan bagi perencanaan bisnis (Eti Rochety Dkk, 2008: 12). Menurut James A.F Stoner 1992 dalam (Eti Rochety Dkk, 2008: 12) sistem informasi manajemen, yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak

manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Berikut karakteristik SIM guna mendapatkan sinyal yang lebih dini tentang keberadaan dan konsi SIM di organisasi

- 1) SIM membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol saja. Meskipun demikian, SIM dapat digunakan pula sebagai alat untuk perencanaan bagi staf yang sudah senior.
- 2) SIM didesain untuk memberika laporan operational sehari-hari sehingga dapat memberikan informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan lebih baik.
- 3) SIM sangat bergantung pada keberadaan data organisasi secara keseluruhan, serta bergantung pada alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut.
- 4) SIM biasanya tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah. Kemampuan untuk menganalisis masalah terletak pada *Decision Support Systems*.
- 5) SIM biasanya berorientasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-datayang sedang terjadi, bukan data-data yang akan terjadi seperti *forecasting*.
- 6) SIM juga berorientasi pada data-data di dalam organisasi dibanding data-data di luar organisasi. Oleh karena itu, informasi yang dibutuhkan oleh SIM adalah informasi yang sudah diketahui formatnya serta relatif stabil.
- 7) SIM biasanya tidak fleksibel karena bentuk laporan-laporan yang dihasilkan banyak sudah dipersiapkan sebelumnya. Beberapa SIM memiliki kemampuan agar manajer dapat membuat laporannya sendiri, tetapi sebenarnya data-data yang dibutuhkan manajer tersebut sudah ada dan sudah disiapkan lebih dulu.

8) Sebagaimana problematikan yang telah disebutkan di atas, SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang. Sambil memeperhitungkan perkembangan organisasi di masa mendatang. Sebuah literatur menyebutkan bahwa analisis dan desain SIM biasanya membutuhkan waktu antara satu sampai dua tahun.

### 3 Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Beberapa kegunaan/ fungsi sistem informasi antara lain sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan akseibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi
- 2) Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis
- 3) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
- 4) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi
- 5) Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi
- 6) Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru
- 7) Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem
- 8) Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan.
- 9) Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi

- 10) Perusahaan menggunakan sistem informasi, untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan jenis barang yang tersedia
- 11) Sistem informasi manajemen untuk pendukung pengambilan keputusan
- 12) Sistem informasi untuk pengendalian manajemen
- 13) Sistem informasi untuk perencanaan strategik
- 14) Sistem informasi manajemen berdasarkan fungsi organisasi  
(Ety Rochacty, 2011: 9).

### **C. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian**

#### **1. Pengertian Kepegawaian/Pegawai**

Pegawai merupakan kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas tidak akan terjadi. Kepegawaian merupakan suatu badan yang mengurus administrasi pegawai. Dimana keberadaan kepegawaian ini hanya lebih berfungsi pada urusan administrasi seperti pengangkatan, kepangkatan, penggajian, mutasi, pemberhentian, dan pensiunan (Siti Nurbaity, :25)

Menurut penelitian terdahulu Laurensius J Pasanda (2016) dalam (Ade Siska Saputri, 2019: 33) dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi, kepegawaian penting diperhatikan karena berhubungan langsung dengan kegiatan operasional dalam organisasi yakni pegawai atau tenaga kerja. Slamet Suksono mengemukakan bahwa pengertian kepegawaian yakni:

“penggunaan istilah pegawai dan pekerja, kepegawaian dan ketenagakerjaan pada hakikatnya dengan kehadirannya di dalam satu perusahaan atau organisasi, hanya berbeda lingkungan penggunaannya”

Apabila kepegawaian dihubungkan dengan manajemen, maka yang dimaksud adalah melaksanakan fungsi manajemen dalam kegiatan kepegawaian seperti dinyatakan oleh I.G. Wursanto dalam (Ade Sika Saputri, 2019: 34) yang mengatakan bahwa:

“Kepegawaian adalah manajemen yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap bermacam-macam fungsi pelaksanaan usaha untuk mendapatkan, mengembangkan dan memelihara para pegawai sedemikian rupa, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai seefisien mungkin sehingga produktivitas dapat meningkat”.

Menurut Edwin B. Flippo (1998) dalam (Ade Sika Saputri, 2019: 34) dalam bukunya mengatakan:

“ personel management mengatakan personel management is the planning, organizing directing and controlling of the procurement, development, competition, integration, maintenance, and separation of human resources to the end that individual, organizational, and societal objectives are accomplished”.

Manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya perusahaan individu, karyawan dan masyarakat. Handoko (1999: 17) dalam (Ade Sika Saputri, 2019: 34) menjelaskan bahwa: bagian kepegawaian adalah departemen pelayanan yang membantu para karyawan dari pimpinan organisasi. Sedangkan menurut Manullang bagian personalia adalah bagian urusan pegawai merupakan service departemen yang membantu mengerjakan segala masalah kepegawaian yang dihadapi oleh setiap pimpinan.

Berdasarkan pandangan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepegawaian adalah suatu hal yang berisi tentang bagaimana pegawai dalam proses kerjanya yang terkait dengan fungsinya sebagai kerja dalam organisasi.

## 2. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

Sistem informasi manajemen kepegawaian atau yang biasa di singkat SIMPEG adalah suatu aplikasi yang berisikan data-data kepegawaian yang terstruktur sehingga data kepegawaian bisa didapat

dengan mudah. Hal-hal yang melatar belakangi sistem informasi manajemen kepegawaian ini adalah pesatnya perkembangan teknologi informasi, kebutuhan informasi yang cepat dan akurat, dan penggunaan sistem informasi dimungkinkan adanya otomatisasi pekerjaan dan fungsi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang baik seperti yang dibutuhkan.

Menurut Kemendagri No. 17 Tahun 2000 dalam (Siti Chaerunnisa Tasya, 2017: 38) sistem informasi manajemen kepegawaian adalah suatu totalitas yang terpadu terdiri atas perangkat pengolah meliputi pengumpul, prosedur, Tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, berketergantungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian.

Sistem informasi manajemen kepegawaian di Indonesia sendiri telah berjalan sejak tahun 2000 dengan melalui beberapa tahap. Tahap tersebut diterapkan pertama kali dengan tampilan aplikasi sistem informasi manajemen kepegawaian manual yang sama sekali tidak terhubung dengan koneksi internet. Tahap selanjutnya sistem informasi manajemen kepegawaian telah diperbaharui dengan sistemnya yang disebut semi-web dimana aplikasi sistem informasi manajemen kepegawaian terkoneksi dengan internet namun hanya beberapa lembaga pemerintahan saja yang menggunakan koneksi tersebut. Tahap selanjutnya yaitu tahapan pada saat ini dimana sistem informasi manajemen kepegawaian telah berjalan seluruhnya dengan menggunakan koneksi internet atau yang kemudian disebut SIMPEG Online. SIMPEG Online ini di terapkan di hampir seluruh instansi atau lembaga pemerintahan di Indonesia sehingga data kepegawaian yang ada saat ini dapat diintegrasikan dan dapat diperoleh dengan cepat.

Dalam penelitian Leurensius J Pasanda dalam (Ade Siaka Saputri, 2019: 35) berpendapat bahwa:

“sistem informasi manajemen kepegawaian adalah prosedur sistematis untuk mengumpulkan, menyimpan, mempertahankan, menarik, dan memvalidasi data yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi tentang sumber daya manusia, aktivitas-aktivitas personal, karakteristik-karakteristik unit-unit organisasi”

Human Resources information system (HRIS) ini dalam bahasa Indonesia dikenal dengan sistem informasi manajemen kepegawaian, yaitu:

“Berkenaan dengan merancang format-format data kepegawaian dan mengatur sistem pengumpulan data pegawai, data jabatan, data pendidikan, data penghargaan, data pendidikan dan pelatihan, data keluarga, data kehadiran dan lain-lain, sehingga dapat dikelola informasi tentang perencanaan kebutuhan pegawai, penilaian kinerja, pembinaan dan pengembangan karir, kesejahteraan, serta pemberhentian atau pensiunannya”( Ade Siaka Saputri, 2019: 35 ).

Senada dengan pendapat di atas, Musanef (1996:244) dalam (Ade Siaka Saputri, 2019: 36) mendefinisikan sistem informasi manajemen kepegawaian adalah suatu tatanan bagi proses pengumpulan, pengolahan, penganalisaan, penyajian data dan informasi yang diperlukan untuk menunjang administrasi dan manajemen berkaitan dengan pegawai.

Berdasarkan pandangan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian adalah suatu sistem terpadu yaitu terkait dengan proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian hasil informasi tentang data kepegawaian yang dapat bermanfaat dalam proses manajerial organisasi.

## **D. Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian**

### 1. Kualitas Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf. Adapun defenisi kualitas menurut Fandy Tjipto dalam (Mardi, 2013: 540) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang biasa.

Defenisi kualitas menurut Montgomery dalam ( Mardi, 2013: 540) "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*". Jadi suatu produk, apakah bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

- 1) Kesederhanaan adalah prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian adalah tentang cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- 3) Keamanan adalah usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 4) Keterbukaan adalah bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.
- 5) Efisien adalah persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran

pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.

- 6) Ekonomis adalah agar pengenaan biaya pelayan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
- 7) Keadilan yang merata adalah cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketetapan waktu adalah agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut Gaspersz dalam (Muliaty, 2016: 78) pengertian kualitas secara konvensional menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan defenisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Feigenbaum dalam (Muliaty, 2016: 78) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982), pelayanan adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler (2005) pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik H.A.S Moenir (2002) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk

mendapatkan sesuatu yang di inginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa (Ruci Rahmadani, 2017: 12)

Menurut supomo dan suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Hakserver dalam (Sirhan Fikri, 2016:123) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*service*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang dihasilkan oleh waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologi.

Pelayanan adalah bentuk memenuhi apa-apa yang diharapkan pelanggan atas kebutuhan mereka. Pelayanan pada umumnya dibedakan atas dua, yaitu pelayanan atas produk berbentuk barang yang berwujud dan pelayanan atas produk berbentuk jasa yang sifatnya tidak berwujud (tidak nyata). Menurut Moenir dalam (Ruci Rahmadani, 2017: 13) bentuk-bentuk dari pelayanan tersebut terdiri dari pelayanan dengan lisan, tulisan dan perbuatan. Dalam pelayanan dengan lisan, fungsi humas betul-betul diefektifkan sebagai kepanjangan tangan dari pemberian informasi kepada pelanggan. Dengan kata lain pelayanan lisan adalah komunikasi langsung kepada pelanggan. Sementara itu pelayanan dalam bentuk tulisan dilakukan berdasarkan pada jarak yang terlalu jauh antara pelanggan dengan produsen. Pelayanan ini dapat digolongkan yaitu pelayanan berupa petunjuk dan pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan. Adapun pelayanan yang dilakukan dengan perbuatan merupakan tindak lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian pelayanan agar dapat beradaptasi langsung atau bertatap muka dengan pelanggan.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambahan harus

menguasai masalah-masalah tambang meskipun pada garis besar saja.

- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan bagi mereka.
- 3) Meski dalam keadaan sepi, tidak boleh bercerita dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas, tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasikan cerita.

Norman dalam (Sirhan Fikri, 2016:123) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba
- 2) Pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- 3) Pelayanan pada kenyatannya terdiri dari tindakan nyata. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga defenisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Lambertus Klau, 2016:14).

Tjiptono dalam (Lambertus Klau, 2016:14) mengemukakan juga bahwa secara spesifik tidak ada defenisi mengena kualitas layanan yang diterima, namun secara universal, dari defenisi yang ada terdapat beberapa persamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses lingkungan.

Domigo dalam (Lambertus Klau, 2016:14) mengemukakan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat diukur melalui waktu, ketepatan, kehormatan, kepekaan, kelengkapan, kesiapan, kenyamanan, dan lingkungan. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Thoha dalam (Lambertus Klau, 2016:15) menjelaskan bahwa kualitas layanan sangat tergantung pada bagaimana pelayanan itu diberikan oleh anggota dan sistem yang dipakai dalam organisasi artinya aktivitas organisasi adalah aktivitas orang-orang, sedangkan orang atau manusia adalah unsur utama dalam setiap organisasi.

Menurut triguno dalam (Lambertus Klau, 2016: 15) pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu. Sementara wyckof dalam (Lambertus Klau, 2016: 15) mengartikan kualitas jasa atau layanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengendalikan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan ini berarti, bila jasa layanan yang diterima sesuai diharapkan maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan dipersepsikan buruk.

Menurut Toni Wijaya dalam (Mantik Sari Zahiah Giantari, 2016: 10) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat

produk dan jasa tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan konsumen.

Kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) dalam (Sirhan Fikri, 2016: 123) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay (2000) dalam (Sirhan Fikri, 2016: 123) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pengertian kualitas pelayanan akan memberikan arahan mengenai keinginan dari para konsumen maupun pelanggan agar terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan. Adanya kualitas pelayanan inilah yang menjadi harapan mereka agar secara *continue* untuk tetap datang kembali dan menjadi bahan evaluasi terhadap pelayanan tersebut.

## 2. Karakteristik pelayanan

Jasa yang sering disebut juga pelayanan tak berwujud ini sangat berpengaruh dalam penilaian konsumen. Karena jasa memiliki karakteristik sebagai rancangan program yang dibuat untuk memasarkan suatu produk atau layanan. Adapun jasa memiliki empat karakteristik utama, yaitu sebagai berikut: (Mantik Sari Zahiah Giantari, 2016: 11)

### a) Tidak berwujud (intangibility)

Sifat jasa tidak berwujud artinya jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasakan, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian para pembeli akan mencari tanda atau bukti mutu jasa. Konsumen akan menarik kesimpulan dari mutu jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat.

### b) Tidak terpisahkan (inseparability)

Umumnya, jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersama. Jasa tak terpisahkan berarti jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, entah penyediannya itu manusia atau mesin. Bila karyawan jasa menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan juga hadir sifat khusus dari jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa tadi

c) Bervariasi (variability)

Jika berifat sangat beraneka ragam karena merupakan *monsandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d) Mudah lenyap (perishability) Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Berdasarkan karakteristik tersebut, perusahaan harus menetapkan beberapa strategi untuk menyesuaikan jumlah permintaan agar sama besarnya dengan pelayanan yang memuaskan. Ketika harapan lebih tinggi dibandingkan dengan penyediannya maka tidak akan stabil dalam memberikan layanan

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

1) Bukti langsung (*Tangible*)

Menurut Zeithaml (2000) dalam (Sirhan Fikri, 2016: 123) Tangible adalah kualitas pelayanan yang berupa sasaran fisik perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, tempat informasi, perlengkapan dan personil. Menurut Kotler dalam (Sirhan Fikri, 2016: 123) tangible yaitu menunjuk pada fasilitas fisik, peralatan personil dan media komunikasi. Salah satu peralatan penting bagi pelaku dalam sebuah lembaga bahwa menjalankan operasional perusahaan atau lembaga harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawan dalam hal berbusana yang santun, beretika dan

syar'i. Sebagaimana terdapat dalam Firman Allah dalam surat Al- A'raf: 26

يَبْنِيْءَ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا ۗ وَلِبَاسٌ

الَّتَقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

*Artinya: Hai anak Adam[530], Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa[531] Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat. (Q.S Al- A'raf:26)*

## 2) Kehandalan (*Reliability*)

Zeithaml (2000) dalam (Sirhan Fikri, 2016: 123) Reliability adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan terpercaya, cepat dan tidak pilih kasih. Kotler (2001) dalam jurnal realibility yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat waktu. Al-Qur'an Surat Al-Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ

الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

*Artinya :Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah. (Q.S Al-Ahzab:21)*

### 3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Zeithaml (2000) dalam (Sirhan Fikri, 2016: 123) *responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Kotler (2001) dalam *responsiveness* yaitu kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Al-Qur'an surat Almaidah ayat 1:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ اُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيْمَةُ الْاَنْعَامِ اِلَّا مَا

يُتٰى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مَحَلِّي الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ اِنَّ اللّٰهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ ﴿١﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu etika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. (Q.S Almaidah:1)*

Dalam islam kita selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh karyawan. Apabila karyawan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan lebih dari itu.

### 4) Jaminan (*Assurance*)

Menurut Kotler (2001) dalam (Sirhan Fikri, 2016: 123) *Assurance* yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kespunan dan sifat dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Dimensi jaminan berkenan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan bersifat respek, sopan

santun dan kelemah lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan layanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Hal ini berkenaan dengan firman Allah Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*Artinya “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S Ali- Imran:159)*

##### 5) Empati ( *Emphaty* )

Menurut Kotler (2001) Empati yaitu menunjuk pada syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Rangkuti (2002) empati yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan

serta kemudahan untuk dihubungi (Sirhan Fikri, 2016: 123). Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Terdapat dalam firman Allah Q.S An-Nahl:90

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ

الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

*Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (Q.S An-Nahl: 90)*

#### 4. Administrasi Kepegawaian

Menurut Liang Gie dalam (Mardi, 2013:541) menyebutkan administrasi adalah suatu rangkaian yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi didalam suatu instansi mempunyai peran yang sangat penting. Dengan administrasi segala kegiatan atau aktivitas yang dilakukan didalam kantor akan berjalan dengan baik. Menurut Inu Kencana Syafie dalam (Arum Mustika, 2014:7) pengertian administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Arum Mustika, 2014:7).

Administrasi berkaitan dengan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam mencapai tujuan tertentu. Sondang P. Siagian (1992: 2) mendefenisikan administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kepegawaian adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan pegawai dalam penjelasan umum undang-undang No. 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian. Didalamnya dijelaskan bahwa yang dimaksud kepegawaian adalah segala hal yang berhubungan dengan kedudukan, kewajiban, hak dan pembinaan pegawai negeri (Mulyono, 2017: 172).

Adminsitrase kepegawaian sangat erat kaitannya dengan pegawai atau karyawan. Didalam proses administrasi kepegawaian membahas atau mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan pegawai. Menurut slamet saksono dalam (Arum Mustika, 2014:9) administrasi kepegawaian merupakan cabang ilmu administrasi yang paling menentukan bagi kehidupan suatu organisasi. Administrasi kepegawaian pada hakikatnya adalah manusia yang sekaligus juga objek atau tujuan kegiatan dari organisasi itu sendiri.

Menurut Slamet Saksono dalam (Arum Mustika, 2014 :9) administrasi kepegawaian merupakan cabang ilmu administrasi yang paling menentukan bagi kehidupan suatu organisasi. Administrasi kepegawaian pada hakikatnya adalah manusia yang sekaligus juga objek atau tujuan kegiatan dari organisasi itu sendiri.

Pengertian administrasi kepegawaian menurut Widjaja dalam (Arum Mustika, 2014 : 9) dapat dirumuskan sebagai berikut:

- e) Sebagai ilmu yaitu mempelajari segenap proses penggunaan tenaga manusia sejak penerimaan hingga pemberhentiannya.

- f) Sebagai proses yaitu proses penyelenggaraan politik kepegawaian atau program kerja manusia yang digunakan dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- g) Sebagai fungsi yaitu mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.
- h) Sebagai seni adalah seni memilih pegawai baru serta menggunakan pegawai-pegawai lama dengan cara sedemikian rupa, sehingga dari segenap tenaga kerja manusia itu diperoleh hasil dan jasa yang maksimal baik mengenai jumlah maupun mutunya.

Menurut Saksono dalam (Risteti Sinen, 2017: 692) administrasi kepegawaian merupakan cabang ilmu administrasi yang paling menentukan bagi kehidupan suatu organisasi. Administrasi kepegawaian pada hakikatnya adalah manusia yang sekaligus juga objek atau tujuan kegiatan dari organisasi itu sendiri.

Arifin Abdulrachman dalam (Nindry Septya Pranita, 2013: 3) mendefinisikan administrasi kepegawaian adalah administrasi kepegawaian negara (public personnel Administration) adalah salah satu cabang dari pada administrasi negara yang bersangkutan dengan segala persoalan mengenai pegawai-pegawai negara.

Secara umum pengertian pelayanan administrasi kepegawaian adalah menyediakan segala apa yang diperlukan oleh pegawai termasuk pengurusan, pengaturan dan atau manajemen tentang kebijakan publik untuk masyarakat luas dan beberapa pihak yang berkepentingan dalam birokrasi pemerintah.

#### 5. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir dalam (T. Mansur, 2008: 36) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
5. Faktor keterampilan petugas
6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Wolkis dalam (T. Mansur, 2008) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan. Dari beberapa penjelasan tersebut di atas dapat di ambil kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan.

2. Kepemimpinan

Dalam kaitannya dengan manajemen pelayanan yang berkualitas dengan kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi. Dalam perspektif manajemen kualitas pelayanan

terpadu, kepemimpinan didasarkan pada filosofi bahwa perbaikan metode dan proses kerja secara berkesinambungan akan dapat memperbaiki kualitas.

### 3. Kemampuan dan keterampilan

Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas/ pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

### 4. Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani.

Menurut Tjiptomo dalam (Maya Shella Andhiny, 2017: 27) mengungkapkan ada beberapa faktor yang dapat memperlancar dan menghambat pelayanan yang berkualitas yaitu:

#### 1) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu yang paling penting dalam kemajuan suatu perusahaan. SDM (sumber daya manusia) sangat berpengaruh bagi kualitas pelayanan suatu perusahaan, sebab jika suatu SDM tidak memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi, dapat menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, dan sebaliknya jika SDM memiliki kompetensi dan pengetahuan tinggi, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan asalkan pekerjaan yang mereka lakukan sesuai dengan tugas yang diberikan. Karyawan

harus memiliki keterampilan dan teknis yang diperlukan untuk menjalankan tugas sesuai dengan posisi atau jabatannya. Setiap karyawan diharapkan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan.

## 2) Organisasi/ Struktur

Dalam suatu perusahaan karyawan harus memiliki koordinasi dan pembauran hingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan menjalankan upaya pelayanan terhadap pengguna jasa sesuai dengan tugas dan fungsinya secara tersusun yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya para anggota organisasi harus melakukan dan mengupayakan apa yang menjadi visi dan misi organisasi secara bersama-sama dan mencapai suatu tujuan bersama.

## 3) Pengukuran

Pengukuran merupakan pengevaluasian kinerja dan pemantauan keluhan dan kepuasan pelanggan. Jika evaluasi suatu kinerja menghasilkan kesesuaian antara penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan berkualitas, jika hasil evaluasi tidak menunjukkan adanya kesetaraan penyedia jasa dan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

## 4) Pendukung sistem

Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika didalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak pengguna maupun komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk.

Dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan database yang mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberikan layanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data pelayanan akan tersusun dalam sistem database secara praktis tanpa harus menyimpan secara manual.

#### 5) Program

Rangkaian kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan yang meliputi pengelolaan keluhan pelanggan, alat-alat penjualan/ promosi, alat-alat manajemen berupa alat-alat yang menunjang pelayanan seperti sumber daya manusia, biaya pelayanan, cara yang dilakukan perusahaan dalam melayani pelanggan, mesin penunjang pelayanan (komputer, kapal, motor, mobil, alat pengangkatan barang dan lain-lain)

#### 6) Komunikasi internal

Segenap kegiatan yang secara khusus diarahkan kepada seluruh anggota yang ada di perusahaan penyedia layanan dan terdiri atas prosedur dan kebijakan perusahaan dalam membentuk pelayanan terhadap pelanggan, serta umpan balik dalam organisasi.

#### 7) Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi yang diarahkan kepada pelanggan, yakni edukasi, manajemen ekspektasi / harapan pelanggan dan pembentukan citra positif perusahaan.

### **E. Penelitian Yang Relevan**

1. Kristina Natalia, HM Jamal dan Farhanudin Jamanie (2017) Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Barat yang berjudul “hubungan sistem informasi manajemen kepegawaian dengan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dalam penggunaan

teknologi informasi(TI) masih kurang mendukung dalam pelaksanaan SIMPEG karena sumber daya manusia khususnya ahli dalam bidang teknologi informasi (TI), Ketersediaan perangkat teknolog informasi (TI) dalam pelaksanaan SIMPEG yang ada cukup memadai, namun belum optimal ketersediaannya yaitu dari segi kualitas atau jumlahnya yang masih sedikit, kualitas informasi yang diberika kepada pegawai melalui SIMPEG dapat dikatakan memiliki tingkat kualitas informasi yang cukup baik dalam meningkatkan dan menunjang pelayanan kepada pegawai, namun kaulitas informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan segala urusan yang belum maksimal.

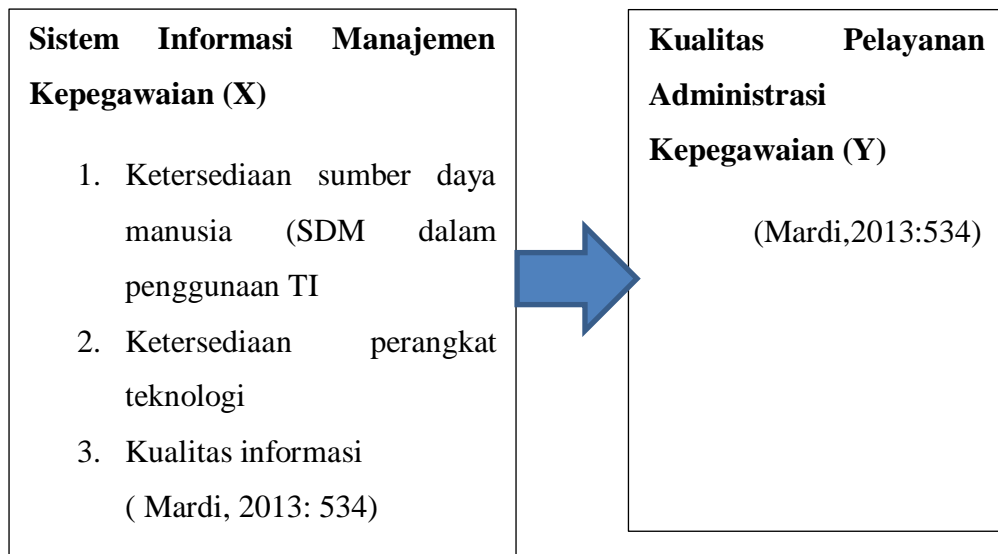
2. Diah Retnowati (2017) Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sumatera Selatan yang berjudul “sistem informasi manajemen kepegawaia (SIMPEG) pada dinas koperasi usaha kecil dan menengah provinsi sumatera selatan”. Hasil penelitian menyatakan bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian memproses dan mengelola data-data kepegawaian yang dilakukan Di Dinas Koperasi pada tiap pegawai. Dalam sistem informasi manajemen kepegawaian terdapat akses login. Setiap pegawai, staff kepegawaian, dan kepala dinas dapat masuk ke sistem sesuai dengan hak akses masing-masing. Setiap pegawai, staff, dan kepala dinas memiliki usename dan password untuk mengakses sistem tersebut. Sistem informasi manajemen kepegawaian akan mengelola data-data user (pegawai) yang mana data tersebut hanya dapat diolah oleh staff kepegawaian Dinas Koperasi UKM saja. Sistem informasi manajemen kepegawaian dapat memuat proses pengajuan cuti, pengajuan mutasi, pengajuan pensiun, pengajuan kenaikan pangkat atau golongan pegawaia.
3. La Ode Ismail Ahmad dan Ristati Sinen (2017), dalam jurnal yang berjudul “penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam proses pembelajaran di SMP Negeri 21 Makassar”. Hasil penelitian ini Menyatakan bahwa penerapan sistem informasi manajemen sangat penting dilembaga pendidikan khususnya di asmp Negeri 21 Makassar.

Dimana menggunakan aplikasi pengolah data yaitu dapodik dan teknologi informasi dalam mendukung proses pembelajaran. Sebelum melaksanakan proses pembelajaran harus melalui tiga tahap yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi.

4. Tera Saputra (2017), dalam jurnal yang berjudul “pengaruh penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (Simpeg) dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kencana Samarinda”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan penerapan SIMPEG dalam meningkatkan kinerja pegawai pada PDAM tirta kencana samarinda. Berdasarkan permasalahan diatas , yang memperlihatkan bahwa validasi anrata jejak rekan finger print dengan absen simpeg belum sinkron, jaringan yang terhubung antara mesin finger print dengan sistem absen di SIMPEG. Karena faktor cuaca yang sering berubah- ubah yang berakibat pada jaringan terputus secara tiba-tiba antara mesin finger print dengan sistem absen di SIMPEG mengalami gangguan atau terputus, serta pemadaman listrik yang berakibat pada mesin finger print yang tidak mengalami batrai tidak berfungsi menyebabkan mesing finger print tidak terhubung dengan sistem absen di SIMPEG.

#### **F. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan kajian teori yang di kemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian memiliki beberapa dimensi diantaranya adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM), ketersediaan perangkat teknologi, kualitas informasi. Dimensi-dimensi dari sistem informasi manajemen kepegawaian tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adminis kepegawaian. Oleh karena itu peneliti menyusun kerangka konseptual secara sistematis dalam gambar ssebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

### **G. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara tentang rumusan masalah penelitian yang kebenarannya perlu diuji dan dibuktikan melalui penelitian.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_0$  : tidak terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Solok
2.  $H_a$  : terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Solok

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif asosiatif. Pendekatan kuantitatif asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan kausal sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear sederhana yakni menggabungkan dua variabel kajian. Variabel yang ada dihubungkan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel yang satu dengan yang lainnya.

#### B. Tempat Dan Waktu Penelitian

##### 1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Solok yang beralamatkan di jalan Tembok Raya Nan Balimo Kota Solok.

##### 2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan November 2019 sampai selesai. Berikut adalah jadwal waktu pelaksanaan penelitian yang akan peneliti lakukan:

**Tabel 3.1**  
**Jadwal penelitian**

No	Kegiatan	Bulan						
		Nov	Des	Jan	Feb	Apr	Mei	Jun
1	Observasi awal	√						
2	Penyusunan proposal	√	√					
3	Seminar proposal			√				
4	Perbaikan sempro			√	√			
5	Penelitian				√			
6	Munaqasyah					√		

7	Perbaikan munaqasyah					√	√	
8	Penggandaan skripsi							√

### C. Populasi dan sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya ( sugiyono, 2013: 80). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Berkenan dengan penelitian ini, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Dinas Pendidikan Kota Solok yang berjumlah 108 Orang.

**Tabel 3.2**

#### **Data Karyawan di dinas pendidikan kota solok**

No	Jenis Pegawai	Jumlah
1	ASN	50
2	Non ASN	58
Total		108

*Sumber: Data Karyawan Di Dinas Pendidikan Kota Solok*

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:149), berdasarkan populasi di atas peneliti mengambil sampel dengan *simple random sampling*. *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

Dalam pengambilan atau penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$s = \frac{n}{1+N.e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e<sup>2</sup> = derajat ketelitian atau nilai kritis yang digunakan

Dengan menggunakan rumus diatas (N= 108, e<sup>2</sup> - 0,1) maka dapat sampel penelitian sebagai berikut:

$$s = \frac{n}{1+N.e^2} = \frac{108}{1+108.0,1} = \frac{108}{2,08} = 52$$

Jadi yang menjadi sampel penelitian ini adalah sebanyak 52 orang perwakilan dari semua populasi yang ada dengan menggunakan teknik sampel sampling random

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas (sugiyono, 2011: 142). Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan, disamping itu responden mengetahui informasi tertentu yang diminta. Angket dibedakan menjadi 2 jenis yaitu angket terbuka dan angket tertutup (Riduwan, 2005: 71). Adapun angket yang akan penulis gunakan adalah jenis angket tertutup, dalam artian

jawaban dari angket sudah tersedia sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang disediakan.

Penulis menyebarkan angket kepada sampel karyawan. Karyawan menjawab atau memilih item-item yang telah penulis sediakan sesuai dengan keadaan yang ada. Tidak ada yang bertanya kepada teman sebelahnya selama pengisian angket berlangsung.

Penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Respon responden ditulis dengan cara memberi tanda ceklis pada jawaban angket yang disediakan, yaitu sangat setuju (SS), setuju (ST), kurang setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

**Tabel 3.3**

**Skala Likert dengan Pernyataan Positif dan negatif**

No	Pertanyaan	Sifat Pertanyaan	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (ST)	4	2
3	Ragu Ragu (RG)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

*Sumber: Sugiyono, 2014:168*

2. Observasi

Metode obeservasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan, dengan cara mencatat secara sistematis terhadap hal-hal yang diselidiki. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (sugiyono, 2013: 145).

### 3. Dokumentasi

Adapun teknik dokumentasi adalah dengan mengambil data di Dinas Pendidikan Kota Solok, berupa:

- a) Profil Pendidikan Kota Solok
- b) Seluruh kepegawaian pada dinas pendidikan kota solok
- c) Struktur organisasi di dinas pendidikan kota solok
- d) Dan lain-lain yang dirasa perlu

### E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (sugiyono, 2010: 148). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket adalah suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden) sebelum angket disebarakan maka dilakukan uji coba untuk mengetahui validitas, reabilitas, tingkat kesukaran dan daya beda soal angket.

**Tabel. 3.4**

**Kisi-Kisi Intrumen Penelitian**

No	Variabel	Sub variabel	Indikator	Jumlah butir	No item
1	sistem informasi manajemen kepegawaian	Kualitas sistem	Keakuratan sistem	1	1
			Kemudahan penggunaan	2	1
			Menghasilkan informasi	3	1
		Kualitas informasi	Informasi relevan	4	1
			Kecepatan informasi	5	1

		Pengumpulan data kepegawaian	Pengumpulan data	6	1
			Respon pegawai	7	1
		Pengolahan data kepegawaian	Pengolahan data	8	1
			Penyatuan data	9	1
2	Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian (Y) (Mardi, 2013 : 534)	Kehandalan	Penampilan karyawan dalam pelayanan	10	1
		Reliability	Kecermatan karyawan dalam melayani	11	1
			Kemampuan memberikan solusi	12	1
			Kemampuan komunikasi	13	1
		Responsiveness	Karyawan melakukan pelayanan dengan teliti	14	1
			Inisiatif dalam melayani	15	1
		Assurance	Jaminan tepat waktu dalam	16	1

			elayanan		
			Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	17	1
			Jaminan rasa aman	18	1
		Emphaty	Mendahulukan kepentingan permohonan	19	1
			Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif	20	1
			Melayani dengan menghargai setiap pelanggan	21	1

#### F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yang dilakukan dengan statistik deskriptif yakni mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dengan membuat generalisasi hasil penelitian. Dalam metode ini penyajian data dapat berupa tabel, grafik, diagram, persentase dan fkekuensi

Tujuan dari analisis data ini adalah pertama, untuk mendeskripsikan data dalam bentuk frekuensi maupun tabel sehingga karakteristik datanya dipahami. Kedua, untuk menarik kesimpulan tentang masalah yang sedang diteliti.

#### 1. Uji persyaratan analisis

##### a) Uji validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan keabsahan atau kevalidan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid jika suatu instrumen dapat mengukur dan diukur. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah angket yang digunakan sudah valid, maka dilakukanlah validitas angket. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS windows.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Ket:

$r_{xy}$  = koefisien validitas item yang dicari

X = Skor responden untuk tiap item

Y = total skor tiap responden dari seluruh item

$\sum x$  = jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$  = jumlah skor dalam distribusi y

$\sum$  = jumlah kuadrat masing-masing skor x

$\sum$  = jumlah kuadrat masing-masing Y

N = jumlah subyek

Apabila nilai tiap faktor memiliki nilai r hitung > rtabel maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat, sehingga instrumen tersebut bisa dikatakan valid. Begitupun sebaliknya, jika nilai r hitung < rtabel maka dikatakan tidak valid.

##### b) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:203). Dalam penelitian ini, untuk

menguji reliabilitas instrumen yang digunakan peneliti menggunakan rumus Alha Cronbach. Untuk eliabilitas pengujian dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 16.

Dalam uji reliabilitas ini terdapat pengambilan keputusan seperti dalam uji validitas yakni, apabila nilai Alpha lebih besar dari nilai 0,7 maka instrumen-instrumen dalam angket/ kuesioner dikatakan reliabel atau konsisten. Begitupun sebaliknya, apabila nilai Alpha lebih kecil dari nilai 0,7 maka instrumen-instrumen dalam angket/kuesioner dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Apabila nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,7$ , maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Johnson & Chistian. 2012). Maka reliabilitas instrumen dapat diukur dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS 16.

## 2. Uji hipotesis

### a) Uji koefesien korelasi

Analisis korelasi atau asosiasi merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan adanya keeratan hubungan antar variabel dalam hal ini variabel SIMPEG (X) dan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian (Y).

Koefisien korelasi product moment yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencari dan membuktikan hubungan antara dua variabel yang dapat di tentukan dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Ket:

r = Koefesien korelasi product moment

$\sum X$  = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

$\Sigma$  = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\Sigma$  = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

n = Jumlah sampel

Rumus diatas dapat diakhiri dengan menyajikan pengambilan keputusan untuk memberi kesimpulan dari pengujian tersebut. dasar pengambilan keputusan untuk koefisien korelasi (*product moment*) Karl Person adalah:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak

Keterangan:

$H_0$  : 0 (tidak ada kesesuaian / hubungan)

$H_a$  : 0 (ada kesesuaian / hubungan)

Selanjutnya sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi pada hasil yang diperoleh, maka penilaian dengan pedoman yang diberikan oleh sugiyono (2014, 287).

**Tabel 3.5**

**Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi**

<b>Interval koefisien</b>	<b>Tingkat hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

*Sumber: sugiyono (2014: 287)*

b) Regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel (X) dengan variabel lainnya (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel

independen mengalami kenaikan atau penurunan. Regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = \alpha + bX$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (Y)

X : variabel independen (X)

$\alpha$  : nilai konstanta (Y apabila X =0)

b : koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Untuk dapat menemukan persamaan regresi, maka di hitung terlebih dahulu harga a dan b, cara a dan b dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) (\sum Y)} \quad b = \frac{n(\sum X)(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X)^2 (\sum X)^2}$$

c) Uji determinan

Uji determinan dapat diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas (X) dalam menjelaskan indikator dari variabel terikatnya (y). Secara sederhana koefisien derminansi dihitung dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasinya. Selan itu rumus umum lain yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

$$Cd = r^2 \times 100\%$$

Ket:

Kd = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien person

d) Uji signifikan

Uji F (uji simultan) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pada pengujian secara simultan ini akan diuji pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Statistik uji yang

digunakan pada pengujian simultan adalah uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$Fn = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - K - 1)}$$

Keterangan:

R : Kefisien korelasi

n : jumlah sampel

k : banyak komponen variabel bebas

Untuk pengujian pengaruh simultan digunakan sumus hipotesis sebagai berikut:

1.  $H_0 = 0$  tidak terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Solok
2.  $H_0 \neq 0$  terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Solok

Untuk F kriteria yang digunakan adalah:

1.  $H_0$  : ditolak jika Sig F hitung  $< 0,05$
2.  $H_0$  : ditolak jika Sig F hitung  $> 0,05$

Asumsi bila terjadi penolakan  $H_0$  dapat diartikan sebagai adanya pengaruh dari variabel-variabel independen secara versama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Tatapi bula terjadi penerimaan  $H_0$  dapat diartikan sebagai ridak adanya pengaruh dari variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Dinas Pendidikan Kota Solok**

Dinas Pendidikan Kota Solok didirikan pada Tanggal 17 Desember 1970 yaitu dikeluarkannya Peraturan Menteri dalam Negeri No.8 Tahun 1970 yaitu ditetapkan Kota Solok sebagai daerah otonomi pemerintah tingkat II Kota Madya Solok. Namun, secara Yuridis Formil Kota Solok telah resmi dibentuk yaitu dengan dikeluarkannya UU No.8 tahun 1956 tentang pembentukan pemerintahan yang menjadikan Kota Solok sebagai kota kecil. Maka, diangkatlah pejabat Kotamadya Solok yang pertama yaitu Drs. Hasan Basri.

Gambaran umum Dinas Pendidikan Kota Solok merupakan suatu instansi pemerintah yang berada di kota solok, dinas pendidikan kota solok terletak tidak jauh dari kota solok itu sendiri sehingga dapat dengan mudah dicari, dinas pendidikan kota solok memiliki tenaga kerja yang berkualitas dibidangnya sehingga tidak jarang dinas pendidikan kota solok ini selalu dapat pujian dari segi kecepatan dalam mengelola suatu sekolah oleh karena itu terjaminnya kepastian memperoleh layanan pendidikan se-kota solok yang bermutu dan berkesetaraan disemua satuan pendidikan. Selanjutnya, setelah reformasi di Indonesia maka system pemerintahan juga berubah yaitu adanya otonomi daerah. Selanjutnya, setelah dikeluarkannya UU No.22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah. Istilah Kotamadya Solok berubah menjadi Kota Solok.

Sebelum terbentuk Kota Solok sekarang ini, Kota Solok merupakan salah satu wilayah adat Nagari Solok dan masuk kedalam wilayah nagari Kabupaten Solok yang mempunyai 84 Nagari. Pada tanggal 21 Desember 1970 Pemda bersama Dinas Pendidikan Kota Solok resmi dibuka dan mulai saat itu masyarakat dan berangsur-angsur diusahakannya penyempurnaan aparat dan klasifikasi bagi kelancaran roda pemerintahan.

**Tabel 4.1**

**Daftar Pimpinan yang pernah bertugas di Kantor Dinas Pendidikan  
Kota Solok**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Periode Tugas</b>
1.	Amir	Kakandep P&K Kodya Solok I	1978-1983
2.	Anwar	Kakandep P&K Kodya Solok II	1983-1984
3.	Zuar Said, BA	Kakandepdikbud Kodya Solok III	1984-1985
4.	Sali Suman, SH	Kakandepdikbud Kodya Solok IV	1985-1985
5.	Nasrul Kamil, SH	Kakandepdikbud Kodya Solok	1985-1996
6.	Drs. Tamyus TM	Kakandepdikbud Kodya Solok V	1996-1997
7.	Drs. Djamhur Sjarif	Kakandepdikbud Kodya Solok VII	1997-2000
8.	Zulfriand Arnold, SH	Kakandepdikbud Kodya Solok VIII	2000-2001
9.	Drs. Busrimal	Kepala Dinas P&K Kota Solok IX	2001-2002
10.	Drs. H. Syahrul	Kepala Dinas P&K Kota Solok	2002-2006

	Efendi	X	
11.	Nursyamsu, S.Pd	Kepala Dinas Pendidikan Daerah Kota Solok XI	2006-2008
12.	H.Suryadi Nurdal, SH	Kepala Dinas Pendidikan Kota Solok XII	2008-2009
13.	Drs.H.Rafatli, M.Pd	Kepala Dinas Pendidikan Kota Solok XIII	2016
14.	Drs.H.Dodi Osmond, M.Si	Kepala Dinas Pendidikan Kota Solok XIV	2017
15.	Dra. Hj. Mursiati, MM	Kepala Dinas Pendidikan Kota Solok XV	Juli 2018- Oktober 2019
16	Dra. Hj. Rosavella, YD, MM	Kepala Dinas Pendidikan Kota Solok XVI	2019 s/d Sekarang

Sumber : Bagian Umum dan Kepegawaian

1. Identitas dinas pendidikan kota solok

Nama Kantor : Dinas Pendidikan Kota Solok  
 Alamat : Jl. Tembok Raya  
 Provinsi : Sumatera Barat  
 Kota : Solok  
 Kecamatan : Tanjung Harapan Kelurahan Nan Balimo  
 Kode Pos : 27313  
 Telepon : (0755) 20334  
 Faksimile : (0755) 324778  
 Email : disdik.solokkota.go.id  
 Website : solokkota.go.id

## 2. Visi misi dan tujuan dinas pendidikan kota solok

### a. Visi

“Terwujudnya layanan pendidikan yang bermutu dan berbudaya”

### b. Misi

1. Menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang merata dan berkeadilan
2. Mewujudkan pendidikan yang unggul dan bermutu
3. Meningkatkan sarana prasarana pendidikan yang berwawasan lingkungan
4. Meningkatkan kualitas SDM pendidikan dan tenaga kependidikan
5. Mengembangkan pendidikan karakter menuju masyarakat madani dan pemerintah yang baik melalui manajemen pendidikan yang akuntabel dan transparan
6. Penyelenggaraan pendidikan yang dapat memenuhi kebutuhan lapangan kerja

### c. Tujuan

Mewujudkan hal yang berkaitan dengan perumusan masalah strategis program, dan kegiatan dalam rangka merumuskan tujuan makro yang dikemas dalam rumusan visi dan misi

## 3. Komponen sistem informasi pada dinas pendidikan kota solok

Kompoen yang digunakan oleh dinas pendidikan kota solok untuk menunjang proses terlaksanakannya SIMPEG adalah sebagai berikut:

- a. Perangkat keras: berkaitan dengan fisik seperti printer dan komputer
- b. Perangkat lunak: berhubungan dengan semua perintah atau instruksi yang membuat perangkat keras bisa berjalan/ memproses data seperti sistem operasi, pemrograman, dan program aplikasi

- c. Orang / pegawai: semua pihak yang memiliki tanggung jawab didalam pengembangan sistem, pemrosesan dan juga penggunaan output informasi
- d. Jaringan komputer adalah suatu sistem penghubung yang digunakan untuk mengkoneksikan sumber digunakan dan diakses secara bersama-sama serta oleh beberapa pengguna.

## **B. Analisis data**

### **1. Uji prasyarat analisis**

#### **a. Uji Validitas**

Dalam penelitian ini, sebelumnya data yang diperoleh diolah maka terlebih dahulu diuji apakah data yang ada sudah valid dan sah sehingga bisa dilakukan pengujian selanjutnya. Maksud dari pengujian ini adalah melihat hasil ukuran dengan tepat dan akurat. Pengujian validitas dikatakan valid ketika dapat memberikan ukuran yang jelas sesuai dengan ukuran yang ditentukan. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. uji validitas product moment person correction menggunakan prinsip mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Dalam pengujian ini, penelitian menggunakan aplikasi SPSS 16 untuk membantu dalam proses pengujian.

Pada uji validitas ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 52 responden. Setelah diajukan uji validitas terdapat item yang tidak valid, maka dari beberapa pilihan yang perlu dilakukan di antaranya: mengulang angket dan mengganti dengan soal lain, mengulang angket dan dibagikan kepada reponden lagi tanpa harus mengganti soalnya, atau tidak mengubah soal dan tidak membagikan ulang angket kepada responded, namun angket yang tidak valid tidak ikut dihitung dalam uji berikutnya.

Dalam akhir uji validitas ini, dasar keputusan yang diambil yakni, jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka angket tersebut dinyatakan valid. Namun jika nilai  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut hasil pengujian validitas variabel X dan Y

**Tabel 4.2**

**Hasil uji validitas variabel SIMPEG (X)**

No Responden	r hitung	r tabel	Keterangan
1	755	0.2732	Valid
2	328	0.2732	Valid
3	623	0.2732	Valid
4	696	0.2732	Valid
5	416	0.2732	Valid
6	647	0.2732	Valid
7	707	0.2732	Valid
8	850	0.2732	Valid
9	722	0.2732	Valid

*Sumber: olahan data primer, maret 2020*

Dari hasil pengujian di atas dapat diketahui bahwa angka semua butir pernyataan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel SIMPEG, memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel untuk sampel sebanyak 52, hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel SIMPEG dapat dikatakan valid.

**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai (Y)**

No Responden	r hitung	t tabel	Keterangan
1	705	0.2732	Valid
2	802	0.2732	Valid
3	798	0.2732	Valid
4	783	0.2732	Valid
5	835	0.2732	Valid

6	672	0.2732	Valid
7	783	0.2732	Valid
8	777	0.2732	Valid
9	750	0.2732	Valid
10	751	0.2732	Valid
11	780	0.2732	Valid
12	307	0.2732	Valid

*Sumber : Olahan data primer, maret 2020*

Dari hasil pengujian di atas dapat diketahui bahwa angka semua butir pernyataan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan administrasi pegawai, memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel untuk sampel sebanyak 52, hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel kualitas pelayanan administrasi pegawai dapat dikatakan valid.

Uji validitas menggunakan sampel sebanyak 52 responden dengan taraf signifikan sebesar 0,05 sehingga di dapatkan  $r$  tabel dan  $r$  hitung yang didapat rata-rata di atas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada penelitian ini dinyatakan valid karena  $t$  hitung  $>$   $r$  tabel dan taraf signifikan  $<$  0,05.

#### b. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan maksud agar angket/ kuesioner yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Dalam statistik pengujian ini berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonstanan angket/ kuesioner yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan.

Uji reliabilitas yang akan ditampilkan mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan dengan bantuan aplikasi SPSS. Uji reliabilitas *Alpha Cronbach's* berpedoman pada nilai-nilai yang telah diuji sebelumnya. Yakni nilai yang valid dalam uji validitas

itulah yang akan diuji selanjutnya, sedangkan nilai yang tidak valid, tidak dimasukkan lagi dalam uji reliabilitas.

Dalam uji reliabilitas ini terdapat pengambilan keputusan seperti dalam uji validitas yakni, apabila nilai Alpha lebih besar dari nilai 0,7 maka instrumen-instrumen dalam angket/ kuesioner dikatakan reliabel atau konsisten. Begitupun sebaliknya, apabila nilai Alpha lebih kecil dari nilai 0,7 maka instrumen-instrumen dalam angket/kuesioner dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Apabila nilai Cronbach Alpha  $\geq 0,7$ , maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel (Johnson & Chistian. 2012).

Berikut hasil uji reliabel Cronbach Alpha variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG):

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Reliabilitas SIMPEG (X)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	9

*Sumber: olahan data primer, maret 2020*

Dari hasil pengujian di atas, dalam pengujian reliabel Cronbach Alpha dengan metode SPSS diperoleh hasil bahwa nilai reliabel variabel SIMPEG yang valid adalah 0,797. Jika menggunakan rumus Johnson & Chistian, maka nilai reliabel  $0,797 \geq 0,7$  sehingga instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel.

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

**Administrasi Pegawai (Y)**

**Tabel 4.5**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	12

*Sumber: olahan data primer, maret 2020*

Dari hasil pengujian di atas, dalam pengujian reliabilitas menggunakan SPSS diperoleh hasil yakni nilai reliabilitas dari 12 instrumen yang valid adalah 0,923. Jika menggunakan metode Johnson & Christian, maka nilai reliabilitasnya  $0,923 \geq 0,07$  sehingga instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel/ konsisten. Dari hasil pengujian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat reliabilitas variabel hasilnya akan relatif sama pula.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Korelasi Product Moment

**Tabel 4.6**  
**Koefisien Korelasi Product Moment**

		Correlations	
		SIMPEG	Kualitas pelayanan administrasi pegawai
SIMPEG	Pearson Correlation	1	.110
	Sig. (2-tailed)		.436
	N	52	52
Kualitas pelayanan administrasi pegawai	Pearson Correlation	.110	1
	Sig. (2-tailed)	.436	
	N	52	52

*Sumber: olahan data primer, maret 2020*

Berdasarkan tabel di atas dapat diberikan 2 interpretasi, yakni nilai signifikan dan korelasi:

- Dari hasil analisis di atas, dapat diketahui bahwa SIMPEG (x) dan kualitas pelayanan administrasi pegawai (Y) nilai signifikan  $0,436 > 0,05$  yang berarti tidak terdapat korelasi yang signifikan.
- Berdasarkan tabel diatas, terdapat hubungan positif sebesar 0,110 antara SIMPEG dan kualitas pelayanan administrasi pegawai

**Tabel 4.7**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval koefisien</b>	<b>Tingkat hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

*Sumber: sugiyono (2014: 287)*

Berpedoman pada tabel di atas, maka sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) (x) dan kualitas pelayanan administrasi pegawai (Y) terdapat koefisien korelasi yang sangat rendah atau tidak berkorelasi karena menunjukkan angka 0,110 yang berada pada interval antara 0,00 – 0,199 yang berkorelasi sangat rendah.

Nilai korelasi x dan y sebesar 0,110, memiliki arti bahwa tidak ada korelasi antara SIMPEG dan kualitas pelayanan administrasi pegawai dengan arah positif. Dari tabel tersebut memperlihatkan r hitung sebesar 0,110 lebih kecil dari r tabel sebesar 0,279.

Ketentuan jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Oleh karena itu sesuai dengan data di atas  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Solok.

#### b. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel bebas SIMPEG dengan variabel terikat Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai. Rumus regresi linear sebagai berikut:

$$Y' = a + bx$$

**Tabel 4.8**  
**Regresi linear sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	44.620	6.945		6.425	.000
SIMPEG	.160	.204	.110	.786	.436

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan administrasi pegawai

*Sumber: Olahan Data Primer, Maret 2020*

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai  $a = 44,620$  dan  $b = 0,160$ . Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + bx$$

$$Y' = 44,620 + 0,160x$$

Arti dari persamaan regresi ini adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) adalah 44,620, artinya jika SIMPEG nilainya 0, maka nilai kualitas pelayanan administrasi pegawai sebesar 44,620.
- Nilai koefisien regresi variabel SIMPEG (b) adalah 0,160: mengindikasikan bahwa ada pengaruh positif sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai, dimana setiap peningkatan 1% SIMPEG akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pegawai sebesar 0,160.

Berdasarkan hasil nilai konstanta dan nilai koefisien di atas bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai. Artinya kualitas pelayanan administrasi pegawai di dinas pendidikan kota solok akan naik, bila sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) ditingkatkan.

c. Uji Determinan

Uji determinan digunakan untuk menjelaskan besarnya nilai presentasi pengaruh antara variabel dalam hal ini variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) (X) terhadap variabel

kualitas pelayanan administrasi pegawai (Y). Berikut adalah model Summary dengan pengolahan menggunakan SPSS 16 windows:

**Tabel 4.9**

**Koefisien Determinan  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.110 <sup>a</sup>	.012	-.008	6.01921510

a. Predictors: (Constant), SIMPEG

*Sumber: Olahan Data Primer, Maret 2020*

Pada tabel di atas diperlihatkan besarnya nilai korelasi (R) menunjukkan korelasi sederhana antara variabel X terhadap Y, angka R didapat 0,110 artinya korelasi antara variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai sebesar 0,110. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat lemah karena berada pada interval 0,00 – 0,199. Sedangkan koefisien determinan sebesar 0,012. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya keterlibatan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai sebesar  $100\% - 0,12\% = 0,99\%$  masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

d. Uji Signifikan (uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji pengaruh variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.10**  
**Uji signifikansi**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22.376	1	22.376	.618	.436 <sup>a</sup>
Residual	1811.548	50	36.231		
Total	1833.923	51			

a. Predictors: (Constant), SIMPEG

b. Dependent Variable: Kualitas pelayanan administrasi pegawai

*Sumber: Olahan Data Primer, Maret 2020*

Tahap tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis

Ho : tidak terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Solok

Ha : terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Dinas Pendidikan Kota Solok

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$ . Signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian.

c. Menentukan nilai F hitung

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai Fhitung 0,618

d. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan signifikansi 95%,  $\alpha = 5\%$ ,

$$df_1 = k-1$$

$$2-1= 1$$

$$Df_2 = n-k$$

$$52-1= 51 = 4,03$$

e. Menentukan nilai signifikansi

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai sig sebesar 0,436

f. Kriteria pengujian

Dalam penelitian ini menggunakan dua kriteria pengujian yaitu:

Ho diterima apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$

Ho ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

Ho ditolak apabila nilai signifikansi  $> 0,05$

Ho diterima apabila nilai signifikansi  $< 0,05$

Berdasarkan tabel d atas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 0,618 dengan nilai signifikan sebesar 0,436. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  4,03, dan nilai sig lebih besar dari 0,05. Dengan demikian Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara sistem informasi manajemen kepegawaian terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok.

### C. PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ha ditolak dan Ho diterima berarti tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok. Sejalan dengan teori yang dikemukakan Musanef (2007) bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian adalah suatu tatanan bagi proses pengumpulan, pengolahan, penganalisaan, penyajian data dan informasi yang diperlukan untuk menunjang administrasi dan manajemen yang berkaitan dengan kinerja pegawai.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laurensius Pasanda (2016), Mardi (2013) dan Tera Saputra (2017). Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel-variabel penelitian sudah cukup baik.

Berdasarkan uji coba yang telah dilakukan di atas, untuk menguji koefisien korelasi dengan ketentuan bahwa jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka Ha diterima dan Ho ditolak. Begitupun sebaliknya jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka Ha ditolak dan Ho diterima. Dengan berdasarkan penghitungan di

atas, maka diperoleh  $r$  hitung  $0,110 < r$  tabel  $0,279$ , berarti bahwa hubungan yang ada pada variabel ini adalah positif dan memiliki nilai signifikan yang lemah karena lebih mendekati angka 0, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak terdapat koefisien korelasi antara Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Solok. Sedangkan nilai signifikansi dari korelasi ini adalah sebesar 0,05.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,110 yang bertandakan positif memiliki arti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) maka semakin baik pula tingkat kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Kemudian berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi maka tingkat hubungan antara variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dan kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok adalah sangat rendah.

Sebagaimana pengertian sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dalam kemendagri No 17 Tahun 2003 sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) adalah suatu totalitas yang terpadu terdiri atas perangkat meliputi pengumpul, prosedur tenaga pengolah dan perangkat lunak: perangkat penyimpanan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat dalam rangka penyediaan informasi dibidang kepegawaian. Maka hal-hal tersebut akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pegawai yang secara teori diartikan sebagai tingkat baik buruknya suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang lain untuk melayani kebutuhan para pegawai sesuai dengan sistem, prosedur dan metode tertentu yang telah ditetapkan.

Menurut Lieng Gie (2004) administrasi adalah suatu rangkaian yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi kepegawaian sangat erat kaitannya dengan pegawai atau karyawan. Didalam proses administrasi kepegawaian dipastikan selalu membahas atau mencatat segala sesuatu yang

berhubungan dengan pegawai. Dengan demikian jika SIMPEG semakin membaik, maka kedepannya diharapkan para pegawai dapat lebih fokus mengerjakan tugas, pokok dan fungsinya masing-masing. Karena tidak perlu lagi melengkapi berkas persyaratan kepegawaian berulang-ulang setiap kali diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja para pegawai tersebut

Berdasarkan hasil perhitungan mengemukakan bahwa bentuk hubungan kedua variabel tersebut dalam persamaan regresi sebesar  $44,620 + 0,160$ , arti dari nilai persamaan ini adalah nilai konstanta (a) adalah 44,620 artinya jika nilai kualitas pelayanan administrasi pegawai adalah 0, maka sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) nilainya 44,620. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan administrasi pegawai (b) 0,160, ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan 1% sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi pegawai sebesar 0,160%. Hal ini dapat diartikan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai.

Dari persamaan tersebut berarti kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok akan naik, bila sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) ditingkatkan. Dengan demikian maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah  $H_a$  (terdapat pengaruh signifikan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai) di terima dan  $H_o$  (tidak terdapat pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai) ditolak.

Sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) merupakan salah satu implikasi e-government. Penggunaan teknologi informasi menjanjikan suatu kerja yang reformasi, karena bersifat demokratis, tidak diskriminasi, tepat waktu, terukur dan mempunyai standar yang jelas. Tujuan dari implementasi SIMPEG ini adalah dapat terwujudnya suatu

sistem informasi yang berintegrasi dalam suatu jaringan komputer yang mampu menghasilkan informasi yang bermutu untuk menunjang pengambilan keputusan manajemen kepegawaian dilingkungan Dinas Pendidikan Kota Solok. Sedangkan tujuan secara khususnya adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan informasi data kepegawaian untuk membantu pimpinan dalam merencanakan formasi, pengadaan, penerimaan, merencanakan mutasi, promosi/demos, penyebaran pegawai dan merencanakan pelatihan pegawai di masa yang akan datang.
2. Menghasilkan informasi data penggajian yang akurat bagi perencanaan belanja pegawai.
3. Membantu kelancaran administrasi, manajemen kepegawaian dan penggajian serta meningkatkan kinerja pelayanan terhadap pegawai.

Jika dilihat dari tujuan SIMPEG sebagaimana diuraikan di atas, maka hal ini sejalan dengan hasil penelitian. Bahwa tujuan-tujuan SIMPEG mengarah kepada tercapainya kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok.

Implementasi e-government dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparansi) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Bentuk layanan sederhana lainnya, yaitu bahwa e-government dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik interen di kalangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Karena pada dasarnya tidak dapat dipungkiri bahwa hampir setiap hari para birokrat di pemerintahan harus mengambil keputusan-keputusan penting yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) merupakan salah satu bentuk dari implementasi e-government oleh pemerintah melalui sistem informasi berbasis komputer. Dengan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) segala jenis urusan pelayanan administrasi

kepegawaian mulai dari kenaikan pangkat, mutasi pegawai, penyusunan daftar urut kepangkatan, pensiunan pegawai yang masih bersifat manual, yaitu harus mengumpulkan kembali berkas-berkas atau dokumen kepegawaian, yang kemudian baru diproses oleh masing-masing bidang yang bersangkutan.

Dengan demikian sistem informasi yang merupakan salah satu bentuk implementasi e-government sesuai dengan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16, hasil penelitian yang diperoleh itu tidak sesuai dengan teori, karena sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) belum semuanya dilakukan dengan sistem online seperti membuat surat pengangkatan/ fungsional dan daftar urut kepangkatan. Kualitas pelayanan di dinas pendidikan belum terlaksana dengan baik karena pegawai yang kurang disiplin dan terhalangnya oleh sistem jaringan yang kurang baik.

Nilai korelasi (R) menunjukkan korelasi sederhana antara variabel X terhadap Y, angka R didapat 0,110 artinya korelasi antara variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai sebesar 0,110. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat lemah karena berada pada interval 0,00 – 0,199. Sedangkan koefisien determinan sebesar 0,012. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya keterlibatan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai sebesar 0,99% masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Kemudian dari hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersamaan dari seluruh variabel independen (sistem informasi manajemen kepegawaian) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan administrasi pegawai) menunjukkan hasil yang signifikan. Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai F sebesar 0,618 dengan tingkat sig 4,03 lebih besar dari 0,005.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok, Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok di peroleh persamaan  $Y' = 44,620 + 0,160X$  selanjutnya nilai korelasi dari hasil perhitungan R Square yang dihasilkan 0,12 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,110^2$ . Hal ini berarti 0,110 atau 11,0% kualitas pelayanan administrasi pegawai di pengaruhi oleh sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG). Dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Solok.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis ternyata sistem informasi manajemen kepegawaian di dinas pendidikan kota solok memiliki pengaruh positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pegawai.
3. Pengaruh sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di dinas pendidikan kota solok menunjukkan angka yang positif dengan nilai  $r$  sebesar 0,110, dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat lemah atau tidak berkorelasi.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok. Oleh karena itu kepala dinas pendidikan kota solok harus terus berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana dan keahlian pegawai untuk meningkatkan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi (TI)
2. Kepala dinas pendidikan kota solok untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dengan memanfaatkan sumber daya yang telah tersedia seperti teknologi informasi agar terwujudnya pelayanan yang baik kepada pegawai dalam bidang administrasi kepegawaian.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Burhanuddin, Yuyak. 2005. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia
- Fikri, Sirhan. Dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol.3 No. 1 Januari 2016
- Heryati, Yeti Dan Mumuh Muhsin. 2014. *Manajemen Sumber Daya Pendidikan*. Bandung: Cv Pustaka Setia
- Iswandi. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Batusangkar: Stain Batusangkar Press
- Mardi. 2013. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Administrasi, 1(2): 535-547.
- Mulyati. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kratif Makassar*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 6 No. 1
- Mulyono, 2017. *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar- Ruzz
- Natalia, Kristina. Dkk. 2017. *Hubungan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal Administrative Reform, 5(4): 688-698.
- Nurbaity, Siti. 2010. *Sistem Informasi Kepegawaian (Simpeg) Berbasis Web*. Skripsi. Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Pranita, Nindry Septy. Dkk. 2008. *Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Dalam Mewujudkan Good Governance*. Jurnal Administrasi Publik (Jap). Vol.3 No. 12, Hal 2008-2013.
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta

- Retnowati, Diah. 2017. *Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Sumatera Selatan*. Program Studi Sistem Informasi Manajemen Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang
- Saputri, Ade Siska. 2019. *Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Kepegawaian Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia (Bkpsdm) Kabupaten Pringsewu*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Bandar Lampung
- Siagian, Sondang P. 2004. *Teori Motivasi Dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sinen, Ristati. 2017. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran Di Smp Negeri 2 Makassar*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Alauddin. Makassar
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Tasya, Siti Chaerunnisa. 2017. *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Banten*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tritayasa
- Tim Dosen. 2014. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Wati, Arum Mustika. 2014. *Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta