
Peran Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kinerja

I Putu Widiana Putra ⁽¹⁾

Gusti Alit Suputra ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail : putrawidiana836@gmail.com

ABSTRACT

Employee performance is demanded not only by non-profit organizations, but also by non-profit organizations whose main mission is to provide public services, such as government agencies. This research was conducted in order to find out the role of management information systems and also the quality of service on employee performance at the Bangli Regency Tourism and Culture Office. The research population totaled 30 people so that all of them were included as samples. Analysis was performed using multiple linear regression. It is known that the results obtained show that the management information system improves employee performance positively and significantly, service quality increases employee performance positively and significantly, and these two variables significantly increase employee performance. It is recommended to continue to improve the management information system and service quality so that performance increases properly.

Keywords: *Performance; Management Information System; Service Quality*

ABSTRAK

Kinerja pegawai dituntut tidak hanya oleh organisasi nirlaba, tetapi juga oleh organisasi nirlaba yang misi utamanya adalah memberikan layanan publik, seperti lembaga pemerintah. Dilakukannya penelitian ini agar dapat mengetahui peranan sistem informasi manajemen dan juga kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli. Populasi penelitian berjumlah 30 orang sehingga seluruhnya dilibatkan sebagai sampel. Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Diketahui hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen meningkatkan kinerja karyawan dengan positif serta signifikan, kualitas pelayanan meningkatkan kinerja karyawan dengan positif serta signifikan, serta kedua variabel tersebut meningkatkan kinerja karyawan dengan signifikan. Disarankan agar terus meningkatkan sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan agar kinerja meningkat dengan baik.

Kata Kunci: *Kinerja; Sistem Informasi Manajemen; Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Otonomi daerah merupakan tonggak awal perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah, dimana menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Provinsi pusat melimpahkan kewenangan kepada daerah atau melimpahkan sebagian kewenangannya, sedangkan dengan otonomi daerah daerah memiliki kekuasaan mengatur sendiri untuk mengatur dan mengurus rumah tangga secara mandiri. Satu hal yang dilakukan kota ketika mereka membiayai pembangunan daerah. Mereka memiliki kekuatan

tersebut, yaitu mencari peluang yang dapat mendatangkan pendapatan bagi pendapatan asli daerah yang salah satu indikatornya (Souhoka, 2021). Karena daerah tidak lagi membutuhkan bantuan negara, mereka dapat membiayai pembangunan daerahnya dengan pendapatan asli daerah (Krismantara *et al.*, 2023). Pendapatan asli daerah mempengaruhi proses penganggaran dan pendapatan pengumpulan darah, dimana daerah dapat sejahtera dan berkembang di daerahnya, semakin besar pendapatan asli daerah semakin besar daerah tersebut (Fitriana *et al.*, 2020).

Kinerja menjadi faktor penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan selama menjalankan usaha. Kinerja merupakan hasil kerja dari karyawan diperusahaan dalam menjalankan tugasnya secara efisien yang ditujukan untuk mencapai tujuan perusahaan tempatnya bekerja (Diantari *et al.*, 2021). Selain itu, Pramularso (2020) menyatakan bahwa kinerja seorang pegawai merupakan hasil akhir dari kualitas kerja maupun kuantitas kerjanya yang pegawai lakukan selama bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan padanya. Menurut Ichsan (2020) peningkatan kinerja sangat penting untuk dilakukan sebagai salah satu upaya dalam mendorong perusahaan agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Kinerja mendukung perusahaan untuk terus tumbuh dan berkembang sehingga peningkatannya harus selalu menjadi fokus penting dalam perusahaan agar dapat memaksimalkan segala sumber daya perusahaan (Amhas, 2018).

Menurut Mayasari *et al.*, (2021), sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang terdiri dari kumpulan yang sistematis dari beberapa bagian/komponen yang bekerja sama atau bergerak untuk menghasilkan informasi untuk pengelolaan bisnis. Menerapkan sistem informasi manajemen yang baik di instansi dapat menarik para profesional berkinerja tinggi (Pratiwi *et al.*, 2023). Penerapan sistem informasi manajemen telah menjadi dukungan besar bagi perusahaan dalam mengatasi berbagai masalah dan juga mempermudah pekerjaan untuk hasil yang lebih maksimal (Putri & Endiana, 2020). Adanya sistem informasi manajemen ini akan meningkatkan efisiensi karyawan dalam bekerja sehingga hasil-hasil kerja dari setiap karyawan menjadi lebih baik dan dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan (Primawanti & Ali, 2022). Kinerja pegawai instansi pemerintah dapat diukur dari sejauh mana pegawai menerima informasi dengan cepat, sejauh mana pegawai mengolah informasi tersebut dengan benar sehingga menjadi informasi baru, yang kemudian diumumkan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan informasi tersebut (Siregar, 2022).

Selain dapat meningkatkan dan meningkatkan kinerja pegawai juga dapat didukung dengan kualitas prestasi kerja pegawai (Poetri *et al.*, 2020). Kualitas layanan berarti

memenuhi kebutuhan individu atau komunitas yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan (Karlina *et al.*, 2019). Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang benar-benar mereka terima versus layanan yang sebenarnya diharapkan atau diinginkan konsumen dari atribut layanan organisasi (Putra, 2021). Menurut Amhas (2018) menyatakan bahwa hal tersebut menunjukkan kinerja karyawan yang baik dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Kinerja yang baik dapat mengubah kebiasaan kerja yang buruk yang mempengaruhi citra yang dimiliki organisasi. Hal negatif yang dapat mengganggu dan juga merusak citra yang dimiliki organisasi sebaiknya agar segera diatasi agar tidak mempengaruhi yang lainnya (Nasution & Agustina, 2019). (Shintia & Riduwan, 2021) menyatakan korelasi antara kualitas pelayanan karyawan yang lebih tinggi dapat menunjukkan bahwa kinerja juga meningkat di mata konsumen, sehingga layanan yang dibutuhkan konsumen dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan konsumen melihat bahwa kinerja pegawainya tinggi.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli yang bertugas mengelola dan mempromosikan daya tarik wisata yang terdapat di Kabupaten Bangli. Kehadiran karyawan sangat berpengaruh dari hasil kerja karena semakin lengkap personil kerja atau karyawan yang memiliki tugas maka dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan tepat waktu. Namun berdasarkan data yang terkumpul, tingkat kehadiran karyawan tiap bulannya masih rendah hal ini akan berpengaruh pada hasil kerja atau kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli nantinya. Saat ini pendataan kunjungan wisatawan sudah dilakukan dengan sistem informasi yang mendukung pekerjaan yaitu *website* resmi dinas, namun pada saat eksekusi berlangsung ternyata masih belum maksimal. Petugas dari dinas masih tetap melakukan observasi langsung ke lokasi objek wisata untuk melakukan pendataan wisata yang ada di Bangli dan pendataan secara langsung. Pendataan dengan observasi langsung memerlukan waktu yang cukup lama, karena terkendala waktu, jarak, maupun cuaca.

Selain itu pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana pada hasil observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan fakta bahwa manajemen pelayanan pegawai pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangli belum cukup baik, karena ada beberapa pegawai yang tidak disiplin dalam waktu dan sering terlambat. Hasil wawancara dengan delapan orang yang ada disekitar lingkungan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangli yang sedang mengurus berkas-berkas terkait menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal dan cepat, dimana hal ini membuat proses

tersebut menjadi lebih lambat dan juga ditemukan ada oknum pegawai yang tidak secara optimal memberikan pelayanan serta mementingkan kepentingan pribadi.

Kinerja bagi instansi pemerintah haBerdasarkan permasalahan diatas maka peneliti sangat tertarik untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangli melalui variabel sistem informasi manajemen dan pelayanan kerja. Maka dari itu judul penelitian ini yaitu “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Daerah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada DINas Pariwisata Kabupaten Bangli”.

Penerapan system informasi manajemen yang baik sanagat membantu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga penerapannya harus selalu dalam keadaan maksimal (Agustian *et al.*, 2019). Hal ini akan sangat membantu dalam memaksimalkan hasil kerja karyawan yang dapat dilihat dari kinerjanya (Kaleb *et al.*, 2019). Damayanti *et al.*, (2022), Sopian & Wawat (2019), serta Siregar (2022) menemukan bahwa sistem informasi manajemen menunjukkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja. Hipotesis yang nantinya akan diujikan untuk diketahui kebenarannya adalah:

H₁ : Sistem informasi manajemen menunjukkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli.

Kualitas pelayanan yangh baik akan menunjukkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya dalam keadaan baik. Hal ini akan memaksimalkan hasil-hasil kerja karyawan yang dilakukannya selama bekerja (Pramularso, 2020). Diantari *et al.*, (2021), Utami & Puja (2021), serta Karlina *et al.*, (2019) menemukan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja. Hipotesis yang nantinya akan diujikan untuk diketahui kebenarannya adalah:

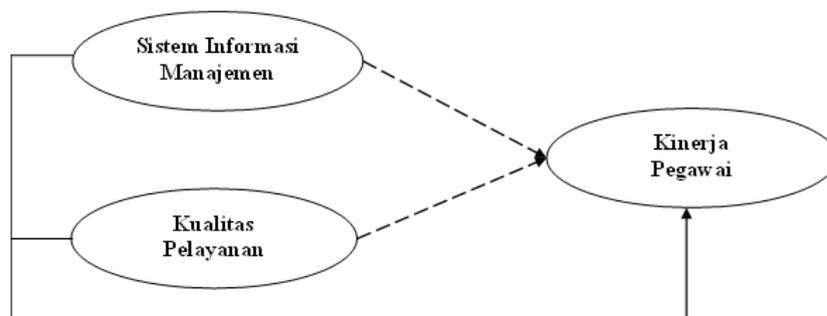
H₂ : kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli.

Perusahaan harus selalu mengupayakan agar karyawannya dapat bekerja dengan sebaik-baiknya yang dapat didukung dengan system informasi manejemn yang bvaik. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas juga akan mendukung pegawai dalam mencapai hasil yang lebih baik (Primawanti & Ali, 2022). Sopian & Wawat (2019) serta Agustian *et al.*, (2019) menemukan bahwa system informasi manajemen dan juga kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Hipotesis yang nantinya akan diujikan untuk diketahui kebenarannya adalah:

H₃ : Sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli.

Metode Penelitian

Dilakukannya penelitian ini agar dapat mengetahui peranan sistem informasi manajemen dan juga kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli dijadikan sebagai lokasi untuk melakukan penelitian dikarenakan adanya permasalahan terkait capaian kinerja utama pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kabupaten Bangli yang dipengaruhi oleh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan. Populasi yang berjumlah 30 orang membuat seluruhnya dilibatkan sebagai sampel penelitian. Data-data pendukung dan yang akan diujikan untuk menjawab hipotesis diperoleh melalui wawancara serta pemberian kuesioner untuk diisi oleh masing-masing responden. Data-data tersebut nantinya akan ditabulasi dan diuji menggunakan metode regresi linier berganda.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Sopian & Wawat (2019) serta Agustian *et al.*, (2019)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Kuesioner yang diisi oleh setiap responden memberikan informasi terkait dengan karakteristik yang adalah tidak ada perbedaan signifikan di antara laki-laki dan perempuan yang disebabkan karena Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli merupakan instansi pemerintah yang berorientasi pada layanan publik dan setiap pekerjaan yang ada dapat dikerjakan oleh laki-laki dan perempuan sehingga tidak secara spesifik membutuhkan pegawai berdasarkan jenis kelamin, responden lebih banyak pada usia muda karena instansi lebih banyak membutuhkan pegawai yang berusia muda karena terkait dengan layanan publik, sedangkan responden berusia lebih dari 45 tahun lebih banyak ditempatkan di bagian belakang kantor atau *back office* atau umumnya sudah dimutasi dan mendapatkan promosi di instansi lainnya, responden lebih banyak lulusan

Sarjana (S1) disebabkan karena pada banyak posisi syarat minimal pendidikan yang diterima adalah Sarjana (S1) dan tidak terdapat banyak posisi kerja untuk pegawai dengan kualifikasi SMA, dan responden didominasi oleh pegawai yang telah bekerja selama 2 – 5 tahun karena banyaknya pegawai berusia muda yang baru dimutasi ke Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli, sedangkan pegawai yang telah bekerja kurang dari 2 tahun berjumlah paling sedikit karena dalam 3 tahun terakhir Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli sangat sedikit menerima pegawai baru.

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 1 berikut ini dapat dinyatakan bahwa instrumen penelian ini telah lolos uji dan dinyatakan valid karena nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,30 serta dinyatakan telah reliabel karena nilai dari *chronbach's alpha* yang lebih besar dari 0,6.

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 2 berikut ini dapat dinyatakan bahwa variabel kinerja pegawai, rata-rata keseluruhan yang diperolehnya adalah sebesar 3,78 yang dikategorikan baik. Skor rata-rata terendah ada pada pernyataan “Saya selalu bekerja sesuai alur kerja, sehingga tidak menyebabkan kesalahan saya bekerja” sebesar 3,28 yang disebabkan karena pegawai beranggapan instansi tidak memperlakukan pegawai yang bekerja tanpa mengikuti alur selama bisa menyelesaikan pekerjaan dan tidak melanggar aturan yang ada, sedangkan skor rata-rata tertinggi ada pada pernyataan “Saya dapat mengerjakan tugas dengan jumlah pekerjaan yang cukup banyak” sebesar 3,93 yang disebabkan adanya sistem informasi yang disediakan sehingga memudahkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 3 berikut ini dapat dinyatakan bahwa variabel sistem informasi manajemen, rata-rata keseluruhan yang diperolehnya adalah sebesar 3,81 yang dikategorikan baik. Skor rata-rata terendah ada pada pernyataan “Sistem terbaik sudah disediakan oleh dinas sehingga tidak terjadi *server of down* yang mempengaruhi pekerjaan” sebesar 3,53 yang disebabkan karena menurut responden pihak dinas belum meningkatkan kapasitas *server* sehingga terkadang terjadi *server down* yang menyebabkan pekerjaan menjadi terhambat, sedangkan skor rata-rata tertinggi ada pada pernyataan “Sistem yang terdapat di dinas lebih efisien dalam menyebarkan informasi bagi para pegawai yang berkepentingan” sebesar 4,17 yang disebabkan karena dengan adanya sistem informasi maka pegawai mudah membagikan informasi kepada sesama pegawai lainnya.

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 4 berikut ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, rata-rata keseluruhan yang diperolehnya adalah sebesar 3,62

yang dikategorikan baik. Skor rata-rata terendah ada pada pernyataan “Saya mampu memahami kebutuhan pihak-pihak terkait sumber informasi yang disediakan oleh Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Bangli” sebesar 3,50 yang disebabkan karena terkadang pihak-pihak terkait tidak memberikan informasi yang lengkap mengenai apa yang dibutuhkan, sedangkan skor rata-rata tertinggi ada pada pernyataan “Tersedianya komputer sebagai alat kerja dapat menunjang pekerjaan” sebesar 3,87 yang disebabkan karena dengan adanya fasilitas kerja berupa komputer akan mempermudah pegawai dalam bekerja.

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 5 berikut ini dapat dinyatakan bahwa setelah melakukan uji asumsi klasik terbukti bahwa data terdistribusi secara normal karena nilai dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* melebihi 0,05, tidak terjadi gejala multikolinieritas pada data yang terbukti dari nilai Tolerance melebihi 0,10 dan nilai VIF yang kurang dari 10, serta tidak adanya gejala heteroskedastisitas yang terjadi karena nilai *sig.* yang diperoleh melebihi 0,05.

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 6 berikut ini dapat dinyatakan bahwa nilai R Square yang sebesar 0,636 memiliki arti bahwa kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel sistem informasi manajemen dan juga kualitas pelayanan sebesar 63,6 persen, sedangkan untuk sisanya yang sebesar 36,4 persen dipengaruhi oleh faktor yang ada diluar dari model penelitian seperti stres kerja, beban kerja, dan juga motivasi kerja.

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 7 berikut ini dapat dinyatakan bahwa hasil regresi linier berganda yang dilakukan membentuk persamaan $Y = 1,141 + 0,735X_1 + 0,719X_2$ yang artinya :

Hasil analisis signifikansi parsial menunjukkan nilai β_1 sebesar 0,735 (positif) dan $\text{Sig} (0,002) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat dikemukakan bahwa sistem informasi manajemen menunjukkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli. Hasil ini menunjukkan adanya relevansi dengan peningkatan kinerja pegawai karena sistem informasi manajemen yang baik akan memudahkan pegawai dalam mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Sistem informasi yang baik juga mempermudah dalam pengambilan keputusan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfaini *et al.*, (2021), Pratama *et al.*, (2021), serta Ichsan, (2020) yang telah membuktikan sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil analisis signifikansi parsial menunjukkan nilai β_2 sebesar 0,719 (positif) dan $\text{Sig} (0,024) < \alpha (0,05)$ sehingga dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh menunjukkan pengaruh yang positif dan juga signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas

Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangli. Hasil ini dapat dikatakan memiliki relevansi dengan peningkatan kinerja pegawai karena pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang baik berarti mampu melaksanakan kewajibannya di dalam melayani masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sutisna dan Noor, (2022), Firmansyah *et al.*, (2021), sert Ilyas dan Bahagia, (2021) yang menyebutkan bahwa pelayanan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

Melihat hasil yang ditampilkan pada Tabel 8 berikut ini dapat dinyatakan bahwa hasil analisis membuktikan sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai yang dibuktikan dengan nilai F hitung (23,544) > F tabel (3,315) yang artinya secara bersama-sama sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hasil ini juga didukung oleh hasil analisis uji parsial yang membuktikan sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan masing-masing mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Berdasarkan hasil uji simultan maka diketahui bahwa sistem informasi manajemen ketika ditingkatkan bersamaan dengan kualitas pelayanan akan meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan.

Tabel 1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan	<i>Chronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kinerja Pegawai (Y)	10 Item				
2	Sistem Informasi Manajemen (X ₁)	12 Item	0,30	Valid	0,60	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan (X ₂)	10 Item				

Sumber : data diolah (2023)

Tabel 2 Skor Penilaian Variabel Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai	Jawaban Responden					Total	Rata-rata	Kriteria
	1	2	3	4	5			
Saya selalu teliti saat bekerja		3	9	8	10	115	3,83	Baik
Saya selalu bekerja sesuai alur kerja, sehingga tidak menyebabkan kesalahan sata bekerja	0	6	9	10	5	104	3,47	Baik
Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditargetkan oleh dinas	0	0	10	14	6	116	3,87	Baik
Saya dapat mengerjakan tugas dengan jumlah pekerjaan yang cukup banyak	0	0	10	12	8	118	3,93	Baik
Saya menerima pekerjaan dengan sebaik-baiknya karena merupakan tanggungjawab kerja	0		11	11	8	117	3,90	Baik
Saya mengerjakan dengan sungguh-sungguh setiap pekerjaan yang dibebankan oleh pimpinan	0	2	8	12	8	116	3,87	Baik
Saya selalu bekerja dengan menjunjung kerjasama yang baik dengan sesama rekan kerja	0	4	9	10	7	110	3,67	Baik
Saya dapat bekerja bersama-sama dengan seluruh rekan kerja lainnya	0	3	10	12	5	109	3,63	Baik

Saya memiliki kesadaran diri yang tinggi terutama dalam menyelesaikan masalah di tempat kerja	0	2	8	12	8	116	3,87	Baik
Saya selalu menyampaikan ide dan usulan yang mampu membantu pekerjaan dapat terselesaikan dengan lebih mudah.	0	4	6	12	8	114	3,80	Baik
Total							3,78	Baik

Sumber : data diolah (2023)

Tabel 3 Skor Penilaian Variabel Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen	Jawaban Responden					Total	Rata-rata	Kriteria
	1	2	3	4	5			
Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Bangli memiliki sistem informasi lengkap dalam menunjang pekerjaan	0	4	10	10	6	108	3,60	Baik
Sistem terbaik sudah disediakan oleh dinas sehingga tidak terjadi <i>server of down</i> yang mempengaruhi pekerjaan	0	6	8	10	6	106	3,53	Baik
Semua informasi dapat dengan mudah diunduh sesuai dengan kebutuhan pengguna	0	5	9	8	8	109	3,63	Baik
Saya merasa informasi yang tersedia konsisten	0	4	10	10	6	108	3,60	Baik
Saya mampu menggunakan system informasi dengan sebaik-baiknya	0	0	10	10	10	120	4,00	Baik
Saya merasa informasi manajemen daerah mudah akses melalui website <i>google chrome</i>	0	6	10	6	8	106	3,54	Baik
Saya merasa puas setelah menggunakan system informasi yang tersedia di dinas	0	5	9	8	8	109	3,63	Baik
Saya merasa semua informasi yang tersedia dapat membantu pekerjaan lebih mudah lagi	0	0	8	12	10	122	4,07	Baik
Sistem yang terdapat di dinas lebih efisien dalam menyebarkan informasi bagi para pegawai yang berkepentingan	0	0	5	15	10	125	4,17	Baik
Saya merasakan system informasi manajemen daerah akan membantu masing-masing pekerjaan tiap pegawai	0	0	6	14	10	124	4,13	Baik
Saya merasa kinerja dinas lebih baik dengan adanya system informasi manajemen	0	2	6	13	9	119	3,97	Baik
Sistem informasi manajemen dapat memperlancar pengumpulan informasi	0	3	7	12	8	115	3,83	Baik
Total							3,81	Baik

Sumber : data diolah (2023)

Tabel 4 Skor Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan	Jawaban Responden					Total	Rata-rata	Kriteria
	1	2	3	4	5			
Saya mampu memberikan pelayanan yang andal	0	5	8	10	7	109	3,63	Baik
Saya dipercaya dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik oleh rekan kerja	0	4	9	9	8	111	3,70	Baik
Saya menggunakan fasilitas kerja dengan baik dalam menjaga pelayanan yang berkualitas	0	5	10	8	7	107	3,57	Baik
Tersedianya komputer sebagai alat kerja dapat menunjang pekerjaan	0	0	12	10	8	116	3,87	Baik

Saya dengan cepat dapat menanggapi kebutuhan masyarakat terkait Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Bangli	0	5	11	9	5	104	3,47	Baik
Saya selalu cepat memberikan respon dan tindakan yang diperlukan dalam mengerjakan pekerjaan dengan baik	0	5	9	10	6	107	3,57	Baik
Saya selalu menjaga etika dan moral ketika bekerja	0	4	8	11	7	111	3,70	Baik
Saya selalu berbicara yang sopan saat bekerja	0	6	7	12	5	106	3,53	Baik
Saya mampu memberikan perhatian yang tinggi pada pekerjaan	0	3	10	10	7	111	3,70	Baik
Saya mampu memahami kebutuhan pihak-pihak terkait sumber informasi yang disediakan oleh Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Bangli	0	5	11	8	6	105	3,50	Baik
Total							3,62	Baik

Sumber : data diolah (2023)

Tabel 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

No.	Variabel	Normalitas	Multikolinieritas		Heteroskedastisitas
		Asymp. Sig. (2-tailed)	Tolerance	VIF	Sig.
1	Sistem Informasi Manajemen (X ₁)	0,141	0,299	3,350	0,079
2	Kualitas Pelayanan (X ₂)				0,704

Sumber : data diolah (2023)

Tabel 6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	0,636	0,609	358,816

Sumber : data diolah (2023)

Tabel 7 Hasil Uji-T

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.141	5.779			.197	.845
1 S.I Manajemen	.735	.211	.742		3,489	.002
Kualitas pelayanan	.719	.235	.065		3,064	.024

Sumber : data diolah (2023)

Tabel 8 Hasil Uji-F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	606,245	2	303,122	23,544	.000 ^b
1 Residual	347,622	27	12,875		
Total	953,867	29			

Sumber : data diolah (2023)

Simpulan

Kesimpulan dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu (1) sistem informasi manajemen meningkatkan kinerja karyawan dengan positif serta signifikan, (2)

kualitas pelayanan meningkatkan kinerja karyawan dengan positif serta signifikan, (3) serta sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan meningkatkan kinerja karyawan dengan signifikan. Saran yang dapat diberikan antara lain memperbesar kapasitas *server* dan memastikan ada pegawai *standby* untuk melayani masyarakat.

Daftar Pustaka

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu." *Jurnal Professional Fis Unived*, 6(1), 42–60.
- Alfaini, A. U. ., Wulandari, U. F., & Nadlir. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Guna Meningkatkan Kinerja Sekolah Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Sman 1 Gondang Mojokerto. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 11, 202–214.
- Amhas, M. (2018). "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan." *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 122–136.
- Damayanti, An'ars, M. G., & Kurniawan, A. (2022). "Sistem Informasi Manajemen Berbasis Key Performance Indicator (Kpi) Dalam Mengukur Kinerja Guru." *Jurnal Data Mining Dan Sistem Informasi*, 3(1), 8–18.
- Diantari, S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat)." *Widyaamrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329.
- Firmansyah, A., Hakim, L., & Tahir, N. (2021). Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. *Unismuh*, 2(5).
- Fitriana, B. R. D., Hidana, R., & Parinduri, S. K. (2020). "Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (Simpus) Dengan Model Human Organization Technology (Hot)- Fit Di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor Tahun 2019." *Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 18.
- Ichsan, R. N. (2020). "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan." *Jurnal Ilmiah Metadata*, 2(2), 128–136.
- Ilyas, A., & Bahagia, B. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Di Lembaga Pendidikan Dan Pelatihan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239.
- Kaleb, B. J., Lengkong, V. P. K., & Taroreh, R. N. (2019). "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Pengawasannya Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado." *Jurnal Emba*, 7(1), 781–790.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur." *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16.
- Krismantara, K. H., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ud. Paon Kembar Desa Peguyangan Kangin Denpasar." *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(4), 790–798.
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di Smk." *Jiip-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345.
- Nasution, D. A. D., & Agustina, T. (2019). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah-Keuangan Pemerintah Provinsi

-
- Sumatera Utara.” *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 10(1), 101–114.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Bpprd Palangka Raya.” *Journal Of Environment And Management*, 1(3), 179–186.
- Pramularso, E. Y. (2020). “Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan.” *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68–74.
- Pratama, G., Amin, N. M. F., & Fitriyah, Y. (2021). Pengaruh Program Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Sidjp) Terhadap Kinerja Pegawai Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 2(1), 52.
- Pratiwi, G. Ay. M. D., Wijaya, P. Y., & Sunny, M. P. (2023). “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Penyidik Dalam Menangani Perkara Pada Satuan Reserse Kriminal Kantor Kepolisian Resor Tabanan.” *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(5), 869–881.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). “Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) For Business) Eka.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285.
- Putra, I. M. B. P. (2021). “Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pizza Hut Cabang Gatot Subroto Denpasar.” *Widya Amrita : Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(2), 744–756.
- Putri, P. A. Y., & Endiana, I. D. M. (2020). “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada Koperasi Di Kecamatan Payangan).” *Jurnal Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 11(2), 179–189.
- Shintia, I. R., & Riduwan, A. (2021). “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(3), 2–17.
- Siregar, M. P. (2022). “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Aek Kanopan.” *Journal Economy And Currency Study (Jecs)*, 4(1), 1–13.
- Sopian, D., & Wawat, S. (2019). “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan.” *Jsma (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi)*, Xi(2), 40–53.
- Souhoka, S. (2021). “Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Ambon.” *Jurnal Ekonomi Peluang*, 15(2), 138–149.
- Sutisna, A. J., & Noor, J. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Kerja. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 283–292.
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). “Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar.” *Widya Amrita*, 1(1), 126–143.
-