

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM
PELAYANAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
KECAMATAN MEDAN TIMUR**

TESIS

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M)
Program Studi Magister Manajemen*



M. ODI ANGGIA BATUBARA

1920030094

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

PENGESAHAN TESIS

Nama : M. ODI ANGGIA BATUBARA
Nomor Pokok Mahasiswa : 1920030094
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur



Pengesahan Tesis
Medan, 15 Oktober 2021

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP

Assoc.Prof.Dr.FAHRIZAL ZULKARNAIN

Direktur

Diketahui

Ketua Program Studi

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP

Dr. HAZMANAN KHAIR, S.E., M.BA

PENGESAHAN

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM
PELAYANAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
KECAMATAN MEDAN TIMUR**

M. ODI ANGGIA BATUBARA

1920030094

Program Studi : Magister Manajemen / MSDM

Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan Berhak Menyandang Gelar Magister Manajemen (M.M)
Pada Hari Jum'at, 15 Oktober 2021

Komisi Penguji

1. **Dr. LEYLIA KHAIRANI, M.Si.** 1.....
Ketua
2. **Dr. FAJAR PASARIBU, S.E., M.Si.** 2.....
Sekretaris
3. **Dr. AMINI, M.Pd** 3.....
Anggota

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM PELAYANAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN TIMUR

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa:

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri,
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik(Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji
4. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 15 Oktober 2021

Penulis

M. ODI ANGGIA BATUBARA
NPM : 1920030094

ABSTRAK

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur

M ODI ANGGIA BATUBARA

1920030094

Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Kecamatan Medan Timur, Sebanyak 30 Pegawai sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Nonprobability sampling* atau Sampling Jenuh sebanyak 30 Pegawai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik Daftar Pertanyaan melalui menyebarkan angket/quesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software IBM SPSS Statistic 23*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan, Gaya Kepemimpinan, dan Kinerja

ABSTRACT

The Influence of Management Information Systems, Service Systems and Leadership Styles on Employee Performance at the Medan Timur District Office

**M ODI ANGGIA BATUBARA
1920030094**

**Master of Management Study Program, Postgraduate Program
Muhammadiyah University of North Sumatra**

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of Management Information Systems, Service Systems and Leadership Styles on Employee Performance at the Medan Timur District Office. The approach used in this study is an associative approach. The population in this study were employees of the Medan Timur District Office, a total of 30 employees while the sample in this study used nonprobability sampling or saturated sampling as many as 30 employees. The data collection technique in this study used a questionnaire technique through distributing questionnaires. The data analysis technique in this study uses Multiple Linear Regression Test, Hypothesis Testing (T Test and F Test), and Coefficient of Determination. The data processing in this study uses the IBM SPSS Statistic 23 software program. The results of this study prove that the direct influence of Management Information Systems, Service Systems and Leadership Styles has a positive and significant effect on employee performance at the East Medan District Office.

Keywords : Management Information System, Service System, Leadership Style, and Performance

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucap puji dan syukur atas rahmat Allah Subhanahu WaTa'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta atas Nikmat Iman dan Islam yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur”**. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penulisan tesis ini, masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta kematangan berfikir penulis. Oleh sebab itu pula, penulis akan sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu untuk dapat memberikan saran maupun kritik yang membangun pengetahuan ilmiah bagi masa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rasa syukur Allah Swt yang telah memberikan nikmat umur, Rezeki, Kesehatan dan kelapangan waktu sehingga dapat menyelesaikan penelitian Tesis ini dengan baik.

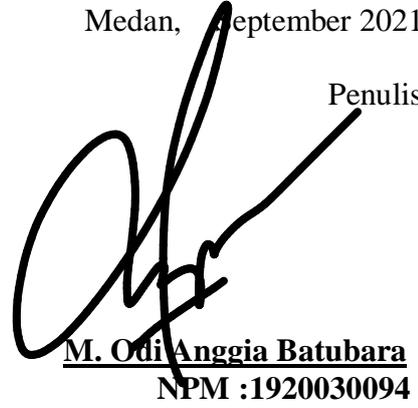
2. Kepada Ayah saya, Alm Ridwan Batubara yang menjadi inspirasi saya, T. Nazria Ibu saya sebagai penyemangat hidup dan memberikan dorongan semangat berupa motivasi.
3. Kepada Istri tercinta, Antarini Sinaga yang mendukung saya dalam menyelesaikan program studi pascasarjana, serta anak-anak tercinta Fiori Batubara, Vania Batubara, Latisha Batubara menjadi penyemangat hidup.
4. Bapak Prof. Dr. H. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara., sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang selalu memberikan nasehat, masukan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Fahrizal Zulkarnain S.T.,M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan pengarahan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh Staff Pegawai Biro Administrasi Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan ilmu serta bantuan kemudahan pada penulis.
8. Seluruh jajaran pada kantor Kecamatan Medan Timur yang telah membantu peneliti selama melakukan penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

Tesis ini masih jauh dari sempurna, maka untuk itu dengan besar hati dan dengan tangan terbuka penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan Tesis ini dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, September 2021

Penulis



M. Odi Anggia Batubara
NPM :1920030094

DAFTAR ISI

KATA PENGHANTAR.....	i	
DAFTAR ISI.....	iv	
DAFTAR TABEL	v	
DAFTAR GAMBAR.....	vi	
BAB I PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1	
1.2 Identifikasi Masalah.....	6	
1.3 Batasan Masalah	6	
1.4 Rumusan Masalah.....	7	
1.5 Tujuan Penelitian	7	
1.6 Manfaat Penelitian	8	
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA		
2.1 Landasan Teori	9	
2.1.1 Sistem Informasi manajemen	9	
2.1.2 Sistem Pelayanan.....	13	
2.1.3 Gaya Kepemimpinan	14	
2.1.4 Kinerja Pegawai.....	18	
2.2 Kerangka Berfikir Konseptual.....	20	
2.3 Hipotesis.....	24	
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN		
3.1 Jenis Penelitian	26	
3.2 Definisi Operasional	26	
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27	
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	28	
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28	
3.6 Teknik Analisis Data.....	32	
BAB 4 DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN		40
4.1. Hasil Penelitian	40	
4.1.1. Deskripsi Data	40	
4.1.2. Karakteristik Responden.....	41	
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	44	
4.2 Analisis Data.....	49	
4.2.1. Uji Asumsi Klasik	49	
4.2.2. Uji Normalitas	49	
4.2.3. Uji Multikolinearitas.....	51	
4.2.4. Uji Heterokedastisitas	52	
4.3. Regresi Linier Berganda.....	53	
4.4. Uji Hipotesis	55	
4.4.1. Uji Parsial Uji t.....	55	

4.4.2. Uji Simultan Uji F	58
4.5. Koefisien Determinasi	60
4.6. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Kinerja Pegawai	4
Tabel 3.1. Definisi Operasional	26
Tabel 3.2. Waktu Penelitian	28
Tabel 3.3. Skor Penilaian Kuesioner	29
Tabel 3.4. Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)	29
Tabel 3.5. Uji Validitas Variabel Sistem Informasi Manajemen (X1)	30
Tabel 3.6. Uji Validitas Variabel Sistem Pelayanan (X2)	31
Tabel 3.7. Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan (X3).....	31
Tabel 3.8. Uji Reliabilitas Variabel X1,X2,X3 dan Y	33
Tabel 4.1. Skala Likert	40
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.3. Usia Responden.....	42
Tabel 4.4. Masa Kerja Responden.....	42
Tabel 4.5. Tingkat Pendidikan Responden.....	43
Tabel 4.6. Skor Angket Variabel Kinerja (Y)	44
Tabel 4.7. Skor Angket Variabel Sistem Informasi Manajemen (X1)	45
Tabel 4.8. Skor Angket Variabel Sistem Pelayanan (X2).....	46
Tabel 4.9. Skor Angket Variabel Gaya Kepemimpinan (X3)	48
Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.11. Uji Koefisien Regresi	54
Tabel 4.12. Uji Parsial (Uji t)	55
Tabel 4.13. Uji Simultan (Uji F).....	59
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja	21
Gambar 2.2 Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kinerja.....	22
Gambar 2.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja	22
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian	24
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Uji t.....	37
Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Uji F.....	38
Gambar 4.1. Histogram.....	50
Gambar 4.2. Normalitas	51
Gambar 4.3. Uji Heterokedastisitas	53
Gambar 4.4. Kurva Hasil Pengujian Uji t (X1).....	56
Gambar 4.5. Kurva Hasil Pengujian Uji t (X2).....	57
Gambar 4.6. Kurva Hasil Pengujian Uji t (X3).....	58
Gambar 4.7. Uji Simultan Uji F	60

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi ditandai dengan alat pendukung teknologi informasi yang sedemikian canggih, sehingga mendorong organisasi atau perusahaan mengembangkan sistem dan teknologi informasi, system ini sangat dibutuhkan guna pengambilan keputusan agar diperolehnya informasi yang relevan dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau organisasi tersebut. System teknologi ini juga menjadi konsumsi yang dibutuhkan pegawai dalam menyelesaikan seluruh pekerjaan yang ingin dicapai oleh perusahaan ataupun organisasi.

kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya. Kinerja Pegawai adalah hasil secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Adapun hal dalam melihat kinerja pegawai yaitu kehadiran, inisiatif, sikap, kerja sama, dan toleransi. Dan untuk mendukung kinerja pegawai ada beberapa faktor (Mangkunegara, n.d.). menurut (Sanoto, 2020) Standar Operating Procedur adalah salah satu ketentuan yang ada dalam suatu organisasi ataupun instansi yang digunakan dalam menilai kinerja pegawai, dan merupakan kegiatan penuh yang memerlukan partisipasi penuh dari semua unsur pegawai yang ada di dalam institusi pemerintah. Dalam penelitian ini yang

dilakukan pada Kantor Kecamatan Medan Timur masing-masing pegawai telah melaksanakan pelayanannya sesuai dengan SOP yang ada pada Kantor Kecamatan Medan Timur, hanya saja beberapa pemangku kepentingan merasa kurang puas dengan ketepatan kinerja yang ada pada Kantor Kecamatan Medan timur.

Sistem Informasi Manajemen (management information system) 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 dalam bukunya Kenneth C. (Laudon & Laudon, 2017) sistem informasi manajemen adalah proses komunikasi di mana informasi masukan (input) direkam, disimpan dan diperoleh kembali (diproses) bagi keputusan (output) mengenai perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan (Pamungkas, 2017). System manajemen juga bias dikatakan suatu jaringan yang menghubungkan masing-masing pegawai mealalui kontak langsung ataupun tidak langsung, seperti melalui software yang digunakan dalam institusi pemerintahan itu sendiri. Pada Kantor Kecamatan Medan Timur, dalam menunjang kinerjanya menggunakan oftware/aplikasi untuk menghubungkan unit satu dengan yang lainnya. Namun terjadi kendala di beberapa waktu, jaringan yang lelet. Sehingga mengakibatkan pegawai melaksanakan kinerjanya dengan manual demi menyelesaikan pekerjaannya. Dan kurangnya pelatihan dalam pengembangan sumber daya manusia pada ruang lingkup Kantor Kecamatan Medan Timur, di beberapa pegawai masih kurang memahami penggunaan system informasi yang

telah diterapkan pada Kantor Kecamatan Medan Timur, sehingga menjadi kendala bagi pegawai dalam proses pengerjaan tugasnya.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Salah satu hak konstitusional warga negara adalah mendapatkan pelayanan publik dari negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Pemerintah dalam hal ini memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik kepada warga negara guna membangun kepercayaan masyarakat, serta memenuhi harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik (Ibrahim & Maita, 2017). Pelayanan public merupakan suatu jasa yang diberikan oleh satu orang atau lebih guna memenuhi kinerjanya dan membantu pemangku kepentingan agar mendapatkan yang diharapkan. Pada kantor Kecamatan Medan Timur, pelayanan yang diberikan oleh pegawai telah sesuai SOP, hanya saja seperti dijelaskan sebelumnya masih adanya pemangku kepentingan yang merasa tidak puas dengan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur. Pemangku kepentingan mengharapkan segala urusannya untuk cepat diselesaikan, sementara berdasarkan SOP sudah ada mekanisme pengerjaannya untuk setiap keperluan yang diajukan oleh pemangku kepentingan.

Menurut (Siba et al., 2016) bahwa gaya kepemimpinan berfokus pada pimpinan dan bawahan. Jika pemimpin memandang bahwa kepentingan organisasi harus didahulukan daripada kepentingan pribadi maka pemimpin akan

lebih otoriter. Akan tetapi jika bawahan mempunyai pengalaman yang lebih baik dan menginginkan partisipasi, maka pemimpin dapat menerapkan gaya partisipasinya. Kepemimpinan Situasional adalah yang dikemukakan oleh Hersey and Blanchard's yang dikenal dengan Hersey and Blanchard's Situational Leadership Model. Teori ini pada awalnya disebut the life cycle theory of leadership. Didasarkan atas anggapan bahwa pemimpin perlu merubah perilaku mereka sesuai dengan tingkat kesiapan atau kematangan bawahan/pengikut (Wirda, 2012). Gaya kepemimpinan merupakan suatu hubungan perilaku yang dilakukan antara satu orang atau lebih. Dan dalam penelitian pada Kantor Kecamatan Medan Timur kurangnya komunikasi antara pemimpin dengan bawahannya, dikarenakan tugas pemimpin diluar kota serta pelatihan ataupun kepentingan lainnya yang dilakukan pemimpin diluar kantor. Sehingga menimbulkan kurangnya interaksi langsung antara pemimpin dan pegawainya.

Dari fenomena dan pendapatan teori menurut masing-masing variabel, maka peneliti meakukan penelitian pada Kantor Kecamatan Medan timur. Dan berikut ini adalah gambaran laporan kinerja pegawai bulanan pada Kantor Kecamatan Medan Timur :

**Tabel 1.1 Laporan kinerja pegawai bulanan pada Kantor Kecamatan
Medan Timur 2019**

Keterangan	Agustus			September			Oktober			November		
	B	S	Nilai (%)									
Target Kerja Pegawai	60	82,5	40,7	60	80,0	51,5	60	84,3	45,9	60	85,3	49,1
Perilaku	40	85	44,3	40	82,2	35,5	40	75,5	37,2	40	72,4	33,0
Jumlah	100		85	100		87	100		83,1	100		82,1

Keterangan B= Bobot N= Nilai S=Skor

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa kinerja pegawai di kantor kecamatan Medan Timur yaitu 85% di bulan Agustus tahun 2019, sedangkan pada bulan September meningkat menjadi 87%, dan di bulan Oktober mengalami hal yang sebaliknya penurunan sebesar 83,1%, di bulan Desember mengalami penurunan kembali yaitu sebesar 82,1%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menurunnya persentase kinerja pegawai, yang bertentangan dengan salah satu tugas pokok dan fungsinya yaitu peningkatan kapasitas SDM Organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu pegawai pada kantor kecamatan Medan Timur, mengatakan bahwa terdapat dari beberapa pegawai merasa kurang pas dengan sistem informasi manajemen, dan untuk sistem pelayanan yang sudah sesuai dengan ketentuan namun ada beberapa pihak yang

merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pada kantor kecamatan Medan Timur, serta gaya kepemimpinan yang baik dan benar belum menjadi salah satu dorongan apakah kantor kecamatan Medan Timur memperoleh kinerja yang baik dari para pegawainya.

Maka berdasarkan dari latar belakang permasalahan di atas penulis ajukan judul penelitian tesis ini **“Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka identifikasi masalah yang didapat yaitu:

1. Kurangnya kepuasan pemangku kepentingan terhadap kinerja pegawai dalam proses urusan yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan itu sendiri. Meskipun telah dikerjakan sesuai dengan SOP yang berlaku.
2. Kurangnya pemahaman sumber daya manusia terhadap system informasi manajemen yang berlaku, dan leletnya jaringan internet menimbulkan kurang tepatnya proses pengerjaan pegawai dalam tugasnya.
3. Kurangnya kepuasan pemangku kepentingan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai, dikarenakan lamanya proses pengerjaan yang diberikan pegawai terhadap pemangku kepentingan.
4. Kurangnya komunikasi antara pemimpin dan pegawai dalam pengambilan keputusan, dikarenakan pemimpin yang sering melakukan perjalanan Dinas keluar kota.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang pada masalah lain, maka masalah yang diteliti dibatasi hanya melihat pada kinerja pegawai yang dilihat dari sistem informasi manajemen, sistem pelayanan, dan gaya kepemimpinan pada kantor kecamatan Medan Timur.

1.4 Rumusan masalah

Dalam memfokuskan permasalahan yang akan dikaji diperlukan rumusan masalah. Sebab dengan adanya rumusan masalah maka akan memudahkan peneliti dalam melakukan pembahasan dengan tujuan yang ditetapkan. Selanjutnya untuk dapat lebih memperjelas masalah yang diteliti, dirumuskan masalah penelitian :

1. Apakah Sistem Informasi Manajemen berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur?
2. Apakah Sistem Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur?
3. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur?
4. Apakah Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan, dan Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Medan Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Timur.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Medan Timur.

1.6 Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa konsep ataupun teori terhadap ilmu pengetahuan dari penelitian yang sesuai.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat memiliki manfaat secara langsung dari hasil penelitian proposal ini yang dapat digunakan oleh orang banyak.

BAB 2

KAJIAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi Manajemen

2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian

Menurut sistem informasi manajemen adalah proses komunikasi di mana informasi masukan (input) direkam, disimpan dan diperoleh kembali (diproses) bagi keputusan (output) mengenai perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan (Pamungkas, 2017) mengemukakan bahwa sistem merupakan keseluruhan yang kompleks dan teratur, suatu rancangan atau gabungan dari bagian yang membentuk suatu kesatuan menyeluruh. Untuk memberikan gambaran konseptual komunikasi informasi yang berkualitas, perlu memiliki ukuran tentang informasi itu sendiri (Aji & Abdurachman, 2011)

Menurut (Lipursari, 2013) Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasinya. Teknik SIM untuk memberi manajer informasi yang memungkinkan mereka merencanakan serta mengendalikan operasi. Komputer telah menambah satu atau dua dimensi, seperti kecepatan, ketelitian dan volume data yang meningkat, yang memungkinkan pertimbangan alternatif-alternatif yang lebih banyak dalam suatu keputusan, yang di dalam suatu organisasi terdiri atas sejumlah unsur, orang yang mempunyai bermacam-macam peran dalam organisasi, kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan, tempat bekerja, wewenang pekerjaan, serta hubungan komunikasi yang mengikat bersama

organisasi tersebut. SIM merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Tekanan SIM itu pada sistemnya, bukan pada manajemennya, tetapi agar SIM itu dapat berlangsung dengan efektif dan efisien, perlu dikelola sebaik-baiknya.

2.1.1.2 Nilai-Nilai Sistem Informasi Manajemen

Sebagian besar informasi tidak dapat persis ditafsir keuntungannya dengan suatu nilai uang, tetapi dapat ditafsir nilai efektivitasnya. Berikut beberapa nilai yang diperoleh dari sistem informasi diantaranya adalah sebagai berikut (Lipursari, 2013):

1. Mudah diperoleh

Sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi dapat diperoleh.

Kecepatan memperoleh dapat diukur, misalnya 1 menit versus 24 jam.

Akan tetapi, berapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.

2. Luas dan lengkap

Sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya. Sifat ini sangat luas dan lengkap. Sifat ini menunjuk kabur dan karena itu sulit mengukurnya.

3. Ketelitian

Sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya

dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

4. Kecocokan

Sifat ini menunjukkan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi. Semua keluaran lainnya tidak berguna, tetapi mahal mempersiapkannya. Sifat ini sulit mengukurnya.

5. Ketepatan Waktu

Sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui yang lebih pendek dari pada siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan, pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada para pemakai biasanya tepat waktu. Dalam beberapa hal, ketepatan waktu dapat diukur.

6. Kejelasan

Sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas. Membetulkan laporan dapat memakan biaya yang besar.

7. Keluwesan

Sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan. Sifat ini sulit diukur, tetapi dalam banyak hal dapat diberikan nilai yang dapat diukur.

8. Dapat dibuktikan

Sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.

9. Tidak ada prasangka

Sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.

10. Dapat diukur

Sifat ini menunjukkan hakikat hakekat informasi dihasilkan dari sistem informasi formal.

2.1.1.3 Indikator-Indikator Sistem Informasi Manajemen

Menurut (Aji & Abdurachman, 2016) ada beberapa indikator dalam mengukur sistem informasi manajemen di suatu perusahaan ataupun suatu organisasi, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. akurat – benar dan sesuai realitas
2. tepat waktu – tidak terlambat dan baru serta masih segar;
3. relevan – informasi yang bermanfaat bagi pemakainya merupakan koreksi terhadap informasi sebelumnya.

2.1.2 Sistem pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Sistem Pelayanan

Menurut (Ibrahim & Maita, 2017) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi

dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Salah satu hak konstitusional warga negara adalah mendapatkan pelayanan publik dari negara untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Pemerintah dalam hal ini memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik kepada warga negara guna membangun kepercayaan masyarakat, serta memenuhi harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.

Menurut (Aji & Abdurachman, 2011) Kepuasan pengguna akan jasa layanan akan meningkat apabila persepsi pengguna layanan akan seluruh atau sebagian unsur-unsur tersebut meningkat (memenuhi harapan/expectation). kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, sumber pelayanan, strategi dan pengguna jasa layanan/pelanggan. Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi antara progress yang direncanakan dengan kenyataan.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Sistem pelayanan

Menurut (Aji & Abdurachman, 2017) Ada beberapa faktor yang mendorong sistem pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. kualitas jenis layanan;
2. kualitas pelayanan, yang dipersepsikan lima dimensi ukuran servqual yaitu:

- a. bukti nyata (tangible)
 - b. kehandalan (reliability)
 - c. daya tanggap (responsiveness)
 - d. keyakinan (assurance),
 - e. dan kepedulian (emphaty)
3. faktor emosional;
 4. kepuasan harga/biaya layanan
 5. biaya dan kemudahan.

2.1.2.3 Indikator-Indikator Sistem Pelayanan

Menurut (Jain & Kumar, 2011) Adapun yang hal yang mendukung dalam menilai kinerja pegawai yaitu indicator pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. Efisiensi (efficiency)
2. Pemenuhan (fulfillment)
3. Ketersediaan sistem (System availability)
4. Likert, rahasia privasi.

2.1.3 Gaya Kepemimpinan

2.1.3.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan

Menurut (Faviandhani et al., 2018) kepemimpinan adalah cara bekerja dan bertingkah laku pemimpin dalam membimbing para bawahannya untuk berbuat sesuatu. Gaya kepemimpinan merupakan sifat dan pemimpin yang diterapkan kepada bawahannya untuk membimbing bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan. Berbagai macam gaya kepemimpinan dapat digunakan oleh seorang pemimpin untuk mempengaruhi dan memotivasi bawahannya, sehingga dapat

meningkatkan kinerja bawahannya dalam melakukan pekerjaan. Kepemimpinan paternalistik adalah gaya kepemimpinan yang mengkombinasikan kedisiplinan yang tinggi dan wewenang, dengan kebajikan figur bapak, dan integritas moral di dalam suasana yang personal.

Menurut (Siagian & Khair, 2018) Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan. Seorang pemimpin merupakan seorang yang memiliki satu program dan yang berperilaku secara bersama-sama dengan anggota kelompok dengan menggunakan cara atau gaya tertentu. Kepemimpinan mempunyai peran sebagai kekuatan dinamik yang mendorong, memotivasi dan mengkoordinasikan perusahaan organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Kepemimpinan adalah suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, mempengaruhi orang lain untuk melakukan sesuatu agar dicapai hal yang diinginkan.

2.1.3.2 Aspek-Aspek Kepemimpinan Situasional

Menurut (Hidayat et al., 2013) ada beberapa aspek-aspek teori yang mempengaruhi kepemilikan situasional, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. jumlah petunjuk dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan.
2. Jumlah dukungan sosioemosional yang diberikan oleh pimpinan.
3. Tingkat kesiapan atau kematangan para pengikut yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas khusus, fungsi, atau tujuan tertentu.

4. Digunakannya konsepsi dalam membantu orang menjalankan kepemimpinan tanpa memperhatikan peranannya yang lebih efektif di dalam interkasi dengan orang-orang lain setiap harinya.

2.1.3.3 Indikator-indikator Gaya Kepemimpinan

Menurut (Abaharis, 2012) didalam suatu organisasi diperlukannya suatu cara atau alat ukur dalam menilai kepuasan kerja pegawai dalam faktor kepemimpinan situasional, adapun masing-masing dari indicator tersebut, sebagai berikut :

1. Keinginan untuk memimpin Kualitas ini dapat diketahui hanya oleh pengetahuan calon yang baik. Diskusi tentang manajemen, permasalahan-permasalahan yang ada serta minatnya untuk memecahkan masalah, keinginan lebih penting dari pada kecakapan.
2. Kecerdasan Kualitas ini mungkin ditetapkan dari nilai-nilai ijazah, karya-karya ilmiah pada masa-masa silam dan juga melalui psikologi.
3. Kecakapan untuk membuat uraian yang logis Kualitas ini dapat kita lihat dengan memperhatikan kerja calon, apakah kerjanya baik secara objektif, rasional serta ideal yang diukur menurut metode ilmiah.
4. Kecakapan untuk berkomunikasi Penilaian kemampuan calon melalui bahasa. Suatu catatan yang penting mengenai tata bahasa dan ejaan, pemilihan kata-kata, alunan kata-kata, kejelasan bicara, ekspresi serta kemampuan untuk mempertahankan minat selama memberikan penjelasan-penjelasan.

5. Akal budi Perhatian calon mengenai kebenaran–kebenaran moral, hukum atau kejujuran serta tanggung jawab dalam penggunaan waktu dan perlengkapan kantor, laporan keuangan dan lain–lain.
6. Pengetahuan umum Penilaian tentang calon apakah mempunyai pengetahuan yang luas baik tentang perusahaan yang ia jalankan, maupun tentang hal–hal di luar perusahaan. Hal ini akan mempengaruhi pendelegasian wewenang.
7. Pengetahuan khusus Artinya apakah calon mempunyai pengetahuan khusus tentang perusahaan yang akan dipimpinya, sehingga apabila ia dilimpahi wewenang.
8. Kecakapan menjalin hubungan Dapat bergaul secara luwes baik terhadap atasan, maupun terhadap bawahan dan rekan– rekannya.

2.1.4 Kinerja Pegawai

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut (Chasanah & Ade, 2017) Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja pegawai merupakan hasil dari perilaku anggota organisasi, dimana tujuan aktual yang ingin dicapai adalah adanya perubahan perilaku yang lebih baik.

Pengukuran kinerja organisasi dapat dilakukan dengan menggunakan penilaian kinerja (Syahputra & Jufrizen, 2019).

Sedangkan menurut (Ningrum et al., 2013) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, pengertian kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu kerja.

2.1.3.4 Faktor-Faktor Kinerja Pegawai

Menurut (Situmeang, 2017) ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan kewajibannya, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
2. Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan..
3. Waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.
4. Kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu ataumengambat usaha dari teman sekerjanya.

2.1.3.5 Indikator-Indikator Kinerja Pegawai

Menurut (Harpis & Bahri, 2020) didalam suatu organisasi diperlukannya suatu cara atau alat ukur dalam menilai kinerja pegawai, adapun masing masing dari indikator tersebut, sebagai berikut :

1. kualitas, kuantitas
2. ketepatan waktu
3. efektivitas biaya
4. kebutuhan akan pengawasan
5. kualitas (mutu)
6. kuantitas (jumlah)
7. waktu (jangka waktu)
8. penekanan biaya
9. pengawasan dan hubungan antar karyawan

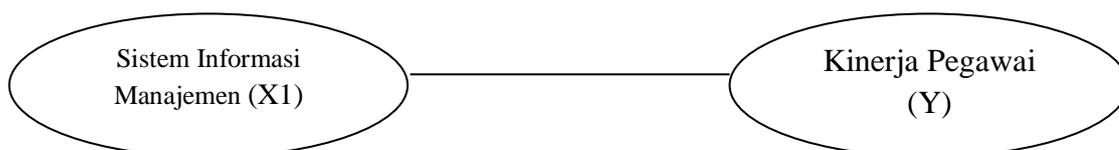
2.2 Kerangka Berpikir Konseptual

Dalam kerangka berpikir konseptual menggambarkan hubungan serta pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur.

2.2.1 Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai

(Lipursari, 2013) Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasinya. Teknik SIM untuk memberi manajer informasi yang memungkinkan mereka merencanakan serta mengendalikan operasi. Komputer

telah menambah satu atau dua dimensi, seperti kecepatan, ketelitian dan volume data yang meningkat, yang memungkinkan pertimbangan alternatif-alternatif yang lebih banyak dalam suatu keputusan, yang di dalam suatu organisasi terdiri atas sejumlah unsur, orang yang mempunyai bermacam-macam peran dalam organisasi, kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan, tempat bekerja, wewenang pekerjaan, serta hubungan komunikasi yang mengikat bersama organisasi tersebut. SIM merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Tekanan SIM itu pada sistemnya, bukan pada manajemennya, tetapi agar SIM itu dapat berlangsung dengan efektif dan efisien, perlu dikelola sebaik-baiknya.



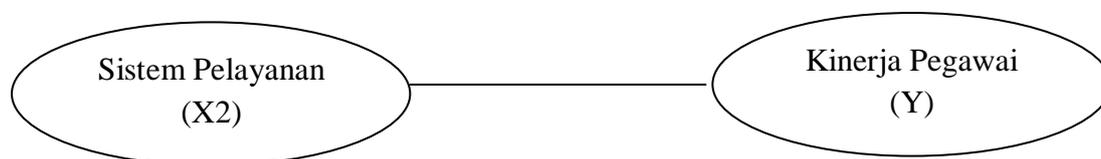
Gambar 2.1 Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pegawai

2.2.2 Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

(Irawan & Komara, 2017) pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan suatu produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut (UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014) Pasal 11 ayat 2 membahas mengenai kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 12 mendefinisikan bahwa (1) Pelayanan dasar terdiri dari pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan kawasan permukiman, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan

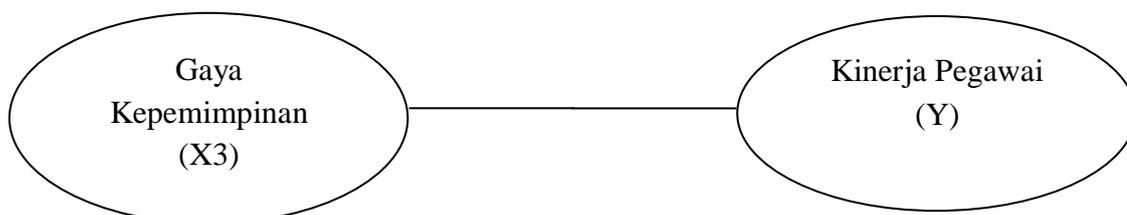
masyarakat dan sosial, (2) Bukan pelayanan dasar terdiri dari : tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan Desa, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, perhubungan, komunikasi dan informatika, koperasi, usaha kecil, dan menengah, penanaman modal, kepemudaan dan olah raga, statistik, persandian, kebudayaan, perpustakaan dan kearsipan.



Gambar 2.2 Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian

2.2.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut (Hidayat et al., 2013) mengatakan bahwa kepemimpinan yang baik adalah penerapan gaya kepemimpinan dengan memperhatikan faktor, seperti faktor organisasi, pemimpin, bawahan dan situasi penugasan. memberikan pengertian tentang gaya kepemimpinan adalah “sebagai norma perilaku yang digunakan oleh seorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat. Dalam hal ini usaha menyelaraskan persepsi diantara orang yang akan dipengaruhi perilaku orang yang dipengaruhi menjadi amat penting kedudukannya”



Gambar 2.3 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai

2.2.4 Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai

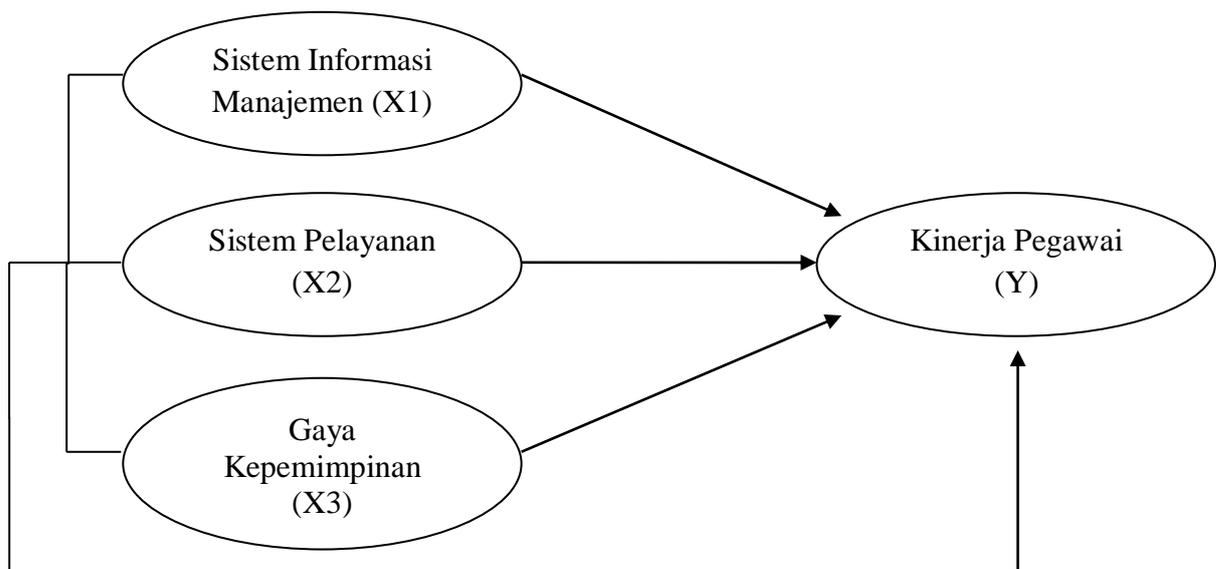
Menurut (Mattalatta, 2019) keterlibatan gaya kepemimpinan dalam memacu kinerja organisasi merupakan nilai yang sangat berharga dalam mengoperasikan sebuah organisasi terutama dalam perusahaan keluarga. Keterkaitan antara gaya kepemimpinan dan kinerja perusahaan merupakan hukum yang bersifat toleransi yang harus dianut oleh setiap pemimpin yang berkeinginan melampaui target, baik waktu maupun hal yang ingin dicapai dalam sebuah organisasi kerja sehingga kinerja setiap individu yang ikut bertanggung jawab dalam organisasi, wajib hukumnya mendapat pembinaan dari atasan yang tertuang dalam sebuah sistem kepemimpinan yang dianutnya.

Menurut (Indrajaya, 2018) sistem pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Untuk memperoleh gambaran pemahaman tentang kualitas jasa, maka perlu mengetahui empat karakteristik yang mempengaruhi desain program pemasaran jasa.

Menurut (Anggadini, 2011) Sistem Informasi Manajemen adalah sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan serupa. Output informasi digunakan oleh manajer

maupun non manajer dalam perusahaan untuk membuat keputusan dalam memecahkan masalah. Dan merupakan pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberikan eksekutif bantuan informasi yang memberikan kemudahan bagi proses manajemen.

Hal diatas dapat disimpulkan bahwa system informasi manajemen, system pelayanan, dan gaya kepemimpinan saling bertekaitan terhadap kinerja pegawai.karena ketiga variable itu memberikan dampak baik buruknya dalam pencapaian yang diperoleh organisasi ataupun perusahaan. Berikut kerangka konseptual antara ketiga variable X dan 1 Y :



Gambar 2.4 Paradigma penelitian
Sumber diolah oleh Peneleiti Siti Khan (2017)

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk

kalimat pernyataan, dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan .berdasarkan kerangka konseptual, maka hipotesis ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh system informasi manajemen terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur.
2. Terdapat pengaruh system pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur.
3. Terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur.
4. Terdapat pengaruh system informasi manajemen, Sistem Pelayanan, gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan asosiatif yakni suatu pertanyaan peneliti yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih (Prahiawan & Simbolon, 2014). Dan dalam penelitian kali ini peneliti melakukan penelitian pada pengaruh system informasi manajemen, Sistem Pelayanan, gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur.

3.2 Definisi operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Kinerja (Y)	Kinerja (Y) merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Chasanah & Ade, 2017).	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Keandalan
Sistem Informasi Manajemen (X1)	Sistem Informasi Manajemen (X1) merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi (Wala erpurini,2017)	1. Software 2. Hardware 3. Prosedur 4. Database
	Sistem pelayanan (X2) merupakan salah satu kegiatan	1. Efisiensi 2. Pemenuhan

Sistem pelayanan (X2)	yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi yang melalui system prosedur dan metode tertentu dalam bentuk usaha yang memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (moenir, 2010)	3. Ketersediaan system 4. Rahasia privasi 5. Likert
Gaya Kepemimpinan (X3)	Gaya Kepemimpinan (X3) adalah kemampuan seorang manajer untuk mengidentifikasi isyarat-isyarat dalam lingkungannya, mendiagnosanya, kemudian mengadaptasi gaya kepemimpinannya sesuai dengan kondisi tersebut. (Puja & Suasti, 2021)	1. Kecerdasan 2. Kecakapan 3. Keinginan untuk memimpin

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Medan Timur. Adapun waktu penelitian dilaksanakan, yaitu mulai Mei-September 2021. Jadwal adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Prariset			■																	
2	Penyusunan proposal				■	■	■	■													
3	Perbaikan proposal							■	■	■	■										
4	Seminar proposal									■											
5	Pengumpulan data										■	■									
6	Penyusunan tesis													■	■	■					
7	Bimbingan tesis																	■	■	■	
8	Meja hijau																				■

3.4 Teknik pengambilan sampel

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil pada kantor kecamatan Medan timur berjumlah 30 orang dan menurut (Sugiyono, 2016) Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamatan dalam penelitian ini digunakan sampling jenuh yaitu teknik pengumpulan sampel dengan menggunakan semua populasi menjadi sampel, dan diperoleh sampel 30 orang pegawai pada Kantor Kecamatan Medan Timur.

3.5 Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pernyataan (kuisisioner) yang telah terstruktur dengan mengumpulkan informasi dari para pegawai aktif pada kantor kecamatan Medan Timur menggunakan skala likert dimana setiap alternative jawaban akan diberi skor dengan kriteria 5-4-3-2-1 untuk menyatakan positif dan 1-2-3-4-5 untuk menyatakan negatif. Responden diminta tanggapannya atas pernyataan-pernyataan yang telah diberikan, apakah setuju ataupun tidak setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang telah diberikan dengan skala :

Tabel 3.3 Skor Penilaian Kuesioner

Pernyataan	Skor
SangatSetuju (SS)	5
Setuju (S)	4
KurangSetuju (KS)	3
TidakSetuju (TS)	2
SangatTidakSetuju (STS)	1

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dan teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah di rumuskan. Maka teknik analisis data menggunakan metode statistic.

Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dimana daftar pernyataan yang alternatif jawabannya telah disediakan oleh penulis, serta diukur menggunakan skala likert. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pernyataan. Pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti.

Sebelum kuesioner disebar terlebih dahulu dilakukan instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu alat ukur diyakini dapat dipakai sebagai alat untuk mengukur item-item pertanyaan/ pernyataan kuesioner dalam penelitian. Teknik uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS menunjukkan bahwa koefisien Pearson Correlation untuk setiap butir pertanyaan dengan skor total variabel kinerja pegawai (Y), system informasi manajemen (X1), system pelayanan (X2), gaya kepemimpinan (X3).

Untuk melihat validitas butir-butir angket diuji dengan menggunakan korelasi product momen sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{XY} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
 $\sum X$ = Jumlah skor total distribusi X
 $\sum Y$ = Jumlah skor total
 $\sum XY$ = Jumlah perkalian skor X dan Y
 N = Jumlah responden
 $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor distribusi X
 $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor distribusi Y

Nilai r_{XY} dikonsultasikan dengan nilai r_{tabel} . Bila nilai $r_{XY} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan butir angket valid, dan bila nilai $r_{XY} < r_{tabel}$ maka dapat dikatakan butir angket tidak valid.

Tabel 3.4. Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)

No	Koefisien Korelasi	r tabel	Status
1	0,507	0,349	Valid
2	0,746	0,349	Valid
3	0,862	0,349	Valid
4	0,858	0,349	Valid
5	0,739	0,349	Valid
6	0,679	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah IBM SPSS 23

Dari tabel 3.4. diatas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat kolom nilai korelasi yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan

skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil Uji validitas dari 6 (Enam) butir pertanyaan pada variabel Kinerja dinyatakan valid (sah) karena nilai Sig (2-tailed) $< 0,05$.

Tabel 3.5. Uji Validitas Variabel Sistem Informasi Manajemen (X1)

No	Koefisien Korelasi	r tabel	Status
1	0,580	0,349	Valid
2	0,768	0,349	Valid
3	0,860	0,349	Valid
4	0,850	0,349	Valid
5	0,868	0,349	Valid
6	0,517	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah IBM SPSS 23

Dari tabel 3.5. diatas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat kolom nilai korelasi yang artinya nilai korelari antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil Uji validitas dari 6 (Enam) butir pertanyaan pada variabel Sistem Informasi Manajemen dinyatakan valid (sah) karena nilai Sig (2-tailed) $< 0,05$.

Tabel 3.6. Uji Validitas Variabel Sistem Pelayanan (X2)

No	Koefisien Korelasi	r tabel	Status
1	0,589	0,349	Valid
2	0,571	0,349	Valid
3	0,847	0,349	Valid
4	0,880	0,349	Valid
5	0,761	0,349	Valid
6	0,809	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah IBM SPSS 23

Dari tabel 3.6. diatas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat kolom nilai korelasi yang artinya nilai korelari antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil Uji validitas dari 6 (Enam) butir pertanyaan pada variabel Sistem Pelayanan dinyatakan valid (sah) karena nilai Sig (2-tailed) < 0,05.

Tabel 3.7. Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan (X3)

No	Koefisien Korelasi	r tabel	Status
1	0,390	0,349	Valid
2	0,698	0,349	Valid
3	0,823	0,349	Valid
4	0,830	0,349	Valid
5	0,720	0,349	Valid
6	0,502	0,349	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah IBM SPSS 23

Dari tabel 3.7. diatas hasil output SPSS diketahui nilai validitas terdapat kolom nilai korelasi yang artinya nilai korelari antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil Uji validitas dari 6 (Enam) butir pertanyaan pada variabel Gaya Kepemimpinan dinyatakan valid (sah) karena nilai Sig (2-tailed) < 0,05.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi antara hasil pengamatan dengan instrument atau alat yang digunakan pada waktu yang berbeda-beda. Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas pengamatan adalah dengan menggunakan koefisien cronbach alpa.

Sedangkan untuk menguji reliabilitas butir angket digunakan rumus Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya soal
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- σ_t^2 = Varians total

Besarnya r_{11} yang diperoleh tersebut dikonsultasikan dengan Indeks Korelasi yang dikemukakan (Arikunto, 2005.Hal. 65) sebagai berikut:

- a. Antara 0,81 – 1,00 tergolong sangat tinggi
- b. Antara 0,61 – 0,80 tergolong tinggi
- c. Antara 0,41 – 0,60 tergolong cukup

- d. Antara 0,21 – 0,40 tergolong rendah
- e. Antara 0,00 – 0,20 tergolong sangat rendah

Kriteria pengujian reliabilitas adalah jika nilai koefisien reliabilitas (Cronbach Alpha) 0,6 maka kesimpulannya instrumen yang diuji tersebut adalah real (terpercaya).

Tabel 3.8. Uji Reliabilitas Variabel X1,X2, X3 dan Y

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Kinerja (Y)	0,784	Reliabel
Sistem Informasi Manajemen (X1)	0,783	Reliabel
Sistem Pelayanan (X2)	0,784	Reliabel
Gaya Kepemimpinan (X3)	0,762	Reliabel

Sumber : Data Penelitian Diolah IBM SPSS 23

Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* adalah lebih dari 0,6 atau 60%. Berdasarkan tabel 3.8. diatas maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dari masing-masing variabel yang diteliti dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* dari setiap variabel lebih dari 0,6 atau 60%.

3.6 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi linear berganda terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrument pengamatan, ujinormalitas data dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan software SPSS (*Statistic Package for Sosial Science*). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh lebih dari satu

variable independen terhadap variable dependen. Adapun model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

3.6.1 Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variable atau lebih. Persamaan Regresi Linear Berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3$$

Keterangan :

- Y** = Kinerja Pegawai
- X₁** = Sistem Informasi Manajemen
- X₂** = Sistem pelayanan
- X₃** = Gaya Kepemimpinan

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat melakukan analisis regresi berganda perlu pengujian asumsi klasik sebagai persyaratan dalam analisis agar datanya dapat bermakna dan bermanfaat. Uji asumsi klasik meliputi: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengidentifikasi ada tidaknya hubungan antara variabel independen dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Untuk melihat ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika yang nilai VIF $<10,00$ dan nilai tolerance $>0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas, namun yang nilai VIF $> 10,00$ dan nilai tolerance $> 0,1$ maka terjadi multikolinieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dan residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Untuk mendapatkan kepastian uji maka menggunakan uji Glejser. Adapun dasar pengambilan keputusan menggunakan uji Glejser adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b) Sebaliknya, jika nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.6.3 Uji Hipotesis

Menguji hipotesis mengenai pengaruh faktor psikologis terhadap keputusan pembelian digunakan pengujian hipotesis uji-t dan uji-F.

a) Uji-t

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah memiliki pengaruh secara parsial di antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini penulis ingin menguji hipotesis dari pengaruh sistem informasi manajemen, sistem pelayanan, dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja.

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

Keterangan :

- t = Nilai t
- n = Jumlah sampel
- r = Nilai koefisien korelasi

Berikut ini adalah dasar untuk mengemukakan hipotesis:

- 1) $H_0 : \rho = 0$, sistem informasi manajemen, system pelayanan, dan gaya kepemimpinan situasional tidak berpengaruh dalam kinerja pegawai
- 2) $H_a : \rho \neq 0$, sistem informasi manajemen, system pelayanan, dan gaya kepemimpinan situasional tiadk berpengaruh dalam kinerja pegawai

Dasar untuk pengambilan keputusan dari hasil hipotesis dari data yang diolah menggunakan program SPSS memiliki dua alternative yaitu dengan melihat :

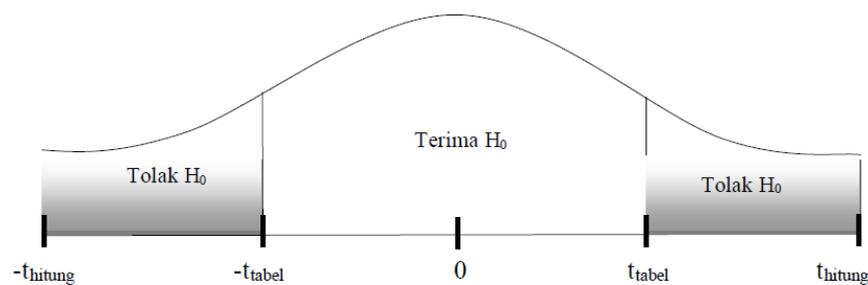
Mencari t_{tabel} dengan $df = N - k - 1$; taraf nyata 5% dapat dengan menggunakan table statistik. Nilai t_{tabel} dapat dilihat dengan menggunakan t_{tabel} .

Melihat nilai t dengan memperhatikan :

- 1) Tolak H_0 jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ hal ini berarti variable X berpengaruh terhadap variable Y
- 2) Terima H_0 jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, hal ini berarti variable X tidak berpengaruh terhadap variable Y

Melihat nilai probabilitas dengan memperhatikan:

- 1) Terima H_a jika nilai Sig $< 0,05$ hal ini berarti berpengaruh signifikan
- 2) Tolak H_a jika nilai Sig $> 0,05$ hal ini berarti tidak berpengaruh signifikan



Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Uji Hipotesis

b) Uji-F

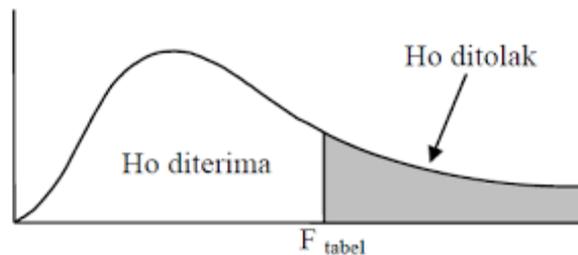
Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.. Jika nilai probabilitas signifikansinya kurang dari 5% maka variabel independen akan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen Uji-F menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah dasar untuk mengemukakan hipotesis:

$$F_h = \frac{r^2/k}{(1-r^2)(n-k-1)}$$

Keterangan:

- R = koefisien korelasi berganda
 K = jumlah variabel independen (bebas)
 n = jumlah sampel
 R^2 = koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan
 F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F table

- 1) $H_0 : \rho = 0$, system informasi manajemen, system pelayanan, dan gaya kepemimpinan situasional secara simultan tidak berpengaruh dalam kinerja pegawai
- 2) $H_a : \rho \neq 0$, system informasi manajemen, system pelayanan, dan gaya kepemimpinan situasional secara simultan berpengaruh dalam kinerja pegawai



Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Uji Hipotesis F

3.6.4 Koefisien Determinasi

Koefisien R square digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variable dependen dengan variable independen. Semakin besar nilai koefisien korelasi menunjukkan hubungan semakin erat dan sebaliknya yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukannya itu dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{D = R^2 \times 100\%}$$

Dimana:

D = Koefisiendeterminasi

R² = Koefisienkorelasivariabelbebasdenganvariabelterikat

100% = PersentaseKontribusi

Untuk mempermudah peneliti dalam pengelolaan penganalisisan data, peneliti menggunakan program computer yaitu *Statistical Program For Social Science* (SPSS).

BAB 4

DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 6 pertanyaan untuk variabel X1 (Sistem Informasi Manajemen), 6 pertanyaan untuk variabel X2 (Sistem Pelayanan), 6 pertanyaan untuk variabel X3 (Gaya Kepemimpinan), dan 6 Pertanyaan untuk variabel Y (Kinerja), dimana yang menjadi variabel X1 adalah Sistem Informasi Manajemen, variabel X2 adalah Sistem Pelayanan, variabel X3 adalah Gaya Kepemimpinan dan yang menjadi variabel Y adalah Kinerja. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada Pegawai pada kantor Kecamatan Medan Timur sebagai sample yang berjumlah 30 pegawai dan dengan menggunakan metode Likert Summated Rating (LSR).

Tabel 4.1
Skala Likert

PERNYATAAN	BOBOT
-Sangat Setuju	5
-Setuju	4
-Kurang Setuju	3
-Tidak Setuju	2
-Sangat Tidak Setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel bebas X1, X2 dan X3 (Sistem Informasi Manajemen, Sitem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan) maupun variabel Y terikat (Kinerja).

4.1.2. Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah Pegawai pada kantor Kecamatan Medan Timur sebanyak 30 pegawai, yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik usia, jenis kelamin, masa kerja maupun tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai. Dari kuesioner yang disebarkan diperoleh data guru sebagai berikut:

4.1.2.1. Jenis Kelamin

Dari jumlah 30 responden yang diteliti, banyaknya responden diteliti sebanyak 17 pegawai laki-laki dan 13 pegawai perempuan terlihat dari table dibawah ini :

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	17	56,7	56,7	56,7
	Perempuan	13	43,3	43,3	43,3
	Total	30	100	100	100

Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden berjenis laki-laki sebesar 17 orang (56,7%) dan mayoritas jenis kelamin perempuan 13 orang (43,3%).

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas jenis kelamin pegawai di kantor Kecamatan Medan Timur adalah Laki-Laki dengan jumlah 17 pegawai dari total 30 pegawai yang ada di kantor Kecamatan Medan Timur.

4.1.2.2. Usia

Tabel 4.3
Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24-29 tahun	9	30	30	30
	30-35 tahun	11	36,7	36,7	36,7
	>35 tahun	10	33,3	33,3	33,3
	Total	30	100	100	100

Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyaknya responden pada kelompok usia 24-29 tahun adalah 9 pegawai atau (30%), usia 30-35 tahun adalah 11 pegawai atau (36,7%), dan usia >35 tahun adalah 10 pegawai atau (33,3%).

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia Pegawai pada kantor Kecamatan Medan Timur adalah 30-35 dengan jumlah 11 pegawai dari total 30 pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Medan Timur.

4.1.2.3. Masa Kerja

Tabel 4.4
Masa Kerja Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-5 tahun	10	33,3	33,3	33,3
	6-9 tahun	14	46,7	46,7	46,7
	>10 tahun	6	20	20	20
	Total	30	100	100	100

Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyaknya masa kerja responden pada kelompok masa kerja 2-5 tahun adalah 10 pegawai atau (33,3%), masa kerja 6-9 tahun adalah 14 pegawai atau (46,7%), dan masa kerja >10 tahun adalah 6 pegawai atau (20%)

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas masa kerja pegawai pada kantor Kecamatan Medan Timur adalah 6-9 tahun dengan jumlah 14 pegawai dari total 30 pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Medan Timur.

4.1.2.4. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.5
Tingkat Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	6	20	20	20
	D4	7	23,3	23,3	23,3
	S1	17	56,7	56,7	56,7
	Total	30	100	100	100

Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyaknya tingkat pendidikan responden yang berasal dari lulusan D3 adalah 6 pegawai atau (20%), responden yang berasal dari lulusan D4 adalah 7 pegawai atau (23,3%) sedangkan yang berasal dari lulusan S1 adalah 17 pegawai atau (56,7%).

Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas tingkat pendidikan Pegawai pada kantor Kecamatan Medan Timur adalah berasal dari lulusan S1 dengan jumlah 17 pegawai dari total 30 pegawai yang ada pada kantor Kecamatan Medan Timur.

4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian

4.1.3.1. Variabel Y (Kinerja)

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan yaitu :

Table 4.6
Skor Angket untuk Variabel Y (Kinerja)

No Pernyataan	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	4	13,3	26	86,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
2	7	23,3	23	76,7	0	0,0	0	0	0	0	30	100,0
3	15	50,0	15	50,0	0	0,0	0	0	0	0	30	100,0
4	14	46,7	16	53,3	0	0,0	0	0	0	0	30	100,0
5	16	53,3	14	46,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
6	4	13,3	19	63,3	7	23,3	0	0	0	0	30	100,0

Sumber Data Penelitian Diolah IBM Statistic SPSS 23

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Kualitas pekerjaan yang pegawai kerjakan sesuai dengan harapan pimpinan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 56,7%.
2. Jawaban responden tentang Pegawai dapat bekerja sesuai dengan deadline, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 63,3%.
3. Jawaban responden tentang Pegawai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 80%.
4. Jawaban responden tentang Pegawai dapat mengambil inisiatif dalam bekerja, sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 53,3%.

5. Jawaban responden tentang Pegawai teliti dalam melaksanakan tugas, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 56,7%.
6. Jawaban responden tentang Pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan, sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 73,3%.

4.1.3.2. Variabel X1 (Sistem Informasi Manajemen)

Table 4.7
Skor Angket untuk Variabel X1 (Sistem Informasi Manajemen)

No Pernyataan	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	63,3	11	36,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
2	22	73,3	8	26,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
3	16	53,3	14	46,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
4	14	46,7	16	53,3	0	0	0	0	0	0	30	100,0
5	15	50,0	15	50,0	0	0	0	0	0	0	30	100,0
6	16	53,3	12	40,0	2	6,67	0	0	0	0	30	100,0

Sumber Data Penelitian Diolah IBM Statistic SPSS 23

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Pegawai dapat dengan mudah dan memahami pengoperasian sistem, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 56,7%.
2. Jawaban responden tentang Ketersediaan perangkat aplikasi mempermudah pekerjaan pegawai dalam menginput data, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 46,7%.
3. Jawaban responden tentang Informasi yang dihasilkan sistem sangat diperlukan untuk menunjang kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas

dan tanggung jawab sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.

4. Jawaban responden tentang Pegawai dengan mudah dalam mengambil keputusan dengan adanya pemanfaatan komputer sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 60,0%.
5. Jawaban responden tentang Penggunaan fitur aplikasi mudah digunakan dan dipahami oleh pegawai, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 70%.
6. Jawaban responden tentang Sistem informasi manajemen yang diterapkan sangat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas agar informasi yang disediakan lebih akurat, sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 70%.

4.1.3.3. Variabel X2 (Sistem Pelayanan)

Table 4.8
Skor Angket untuk Variabel X2 (Sistem Pelayanan)

No Pernyataan	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	4	13,3	20	66,7	6	20	0	0	0	0	30	100,0
2	16	53,3	14	46,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
3	6	20,0	24	80,0	0	0	0	0	0	0	30	100,0
4	5	16,7	24	80,0	1	3,3	0	0	0	0	30	100,0
5	10	33,3	20	66,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
6	6	20,0	22	73,3	2	6,67	0	0	0	0	30	100,0

Sumber Data Penelitian Diolah IBM Statistic SPSS 23

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Pegawai tanggap dalam melayani pelayanan terhadap masyarakat, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 56,7%.
2. Jawaban responden tentang Pegawai melayani pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat dan tepat, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 50%.
3. Jawaban responden tentang Penampilan pegawai rapi dalam melayani pelayanan terhadap masyarakat, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 70%.
4. Jawaban responden tentang Pegawai memahami masalah/keluhan masyarakat dan dapat memberikan solusi yang masyarakat hadapi sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 56,7%.
5. Jawaban responden tentang Sarana dan prasarana tersedia dengan lengkap, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.
6. Jawaban responden tentang Pegawai memberikan pelayanan mengutamakan keramahan dalam memberikan layanan, sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 70%.

4.1.3.4. Variabel X3 (Gaya Kepemimpinan)

Table 4.9
Skor Angket untuk Variabel X3 (Gaya Kepemimpinan)

No Pernyataan	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	6	20,0	21	70,0	3	10	0	0	0	0	30	100,0
2	11	36,7	19	63,3	0	0,0	0	0	0	0	30	100,0
3	15	50,0	15	50,0	0	0,0	0	0	0	0	30	100,0
4	14	46,7	16	53,3	0	0,0	0	0	0	0	30	100,0
5	16	53,3	14	46,7	0	0	0	0	0	0	30	100,0
6	11	36,7	17	56,7	2	6,67	0	0	0	0	30	100,0

Sumber Data Penelitian Diolah IBM Statistic SPSS 23

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Pimpinan selalu memberikan gagasan kepada pegawai dan rekan kerja, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 63,3%.
2. Jawaban responden tentang Pimpinan bersedia mendengar pendapat dan saran dari pegawai, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 46,7%.
3. Jawaban responden tentang Pimpinan selalu menjelaskan tugas kepada pegawai, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 60%.
4. Jawaban responden tentang Pimpinan selalu melakukan pengarahan secara spesifik, sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 50%.
5. Jawaban responden tentang Pimpinan selalu melibatkan pegawai dalam mengambil keputusan, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.

6. Jawaban responden tentang Pimpinan selalu mengevaluasi pekerjaan pegawai dan rekan kerja, sebagian responden menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.

4.2. Analisis Data

4.2.1. Uji Asumsi Klasik

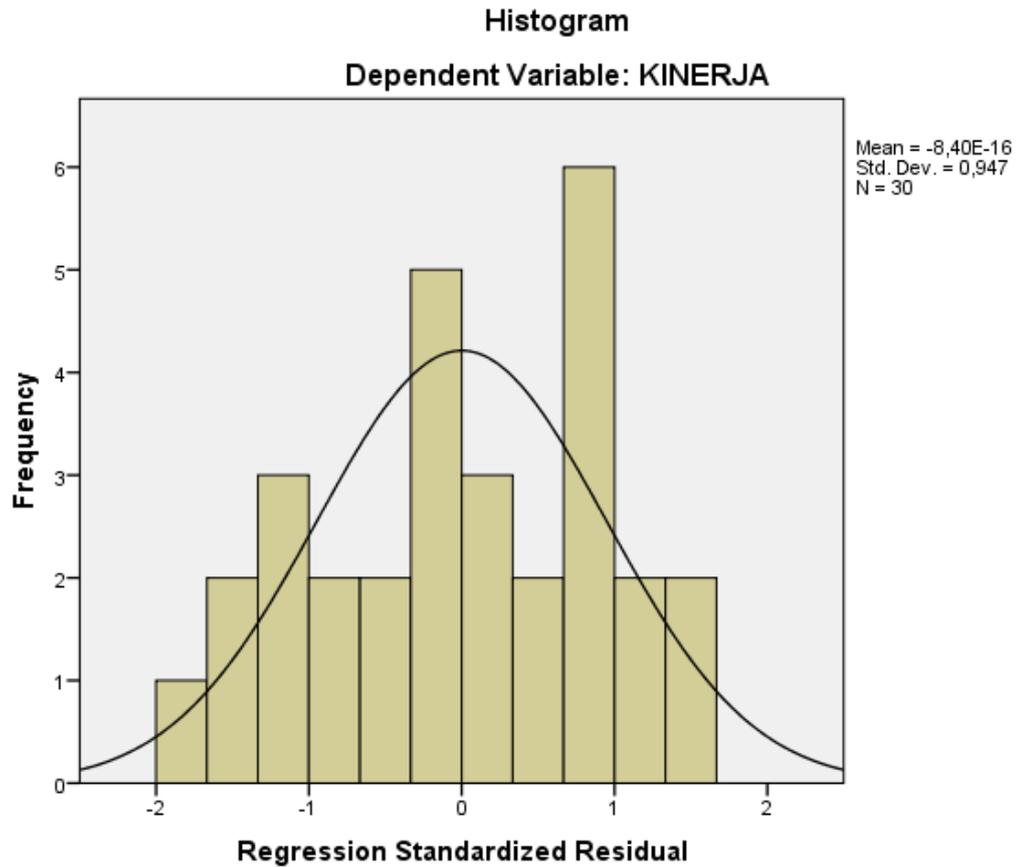
Dengan regresi linear berganda dikenal dengan sebagai beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal juga BLUE (Best Linear Unbias Estimation). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yakni:

4.2.2. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi normalitas.

4.2.2.1. Histogram

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas Histogram

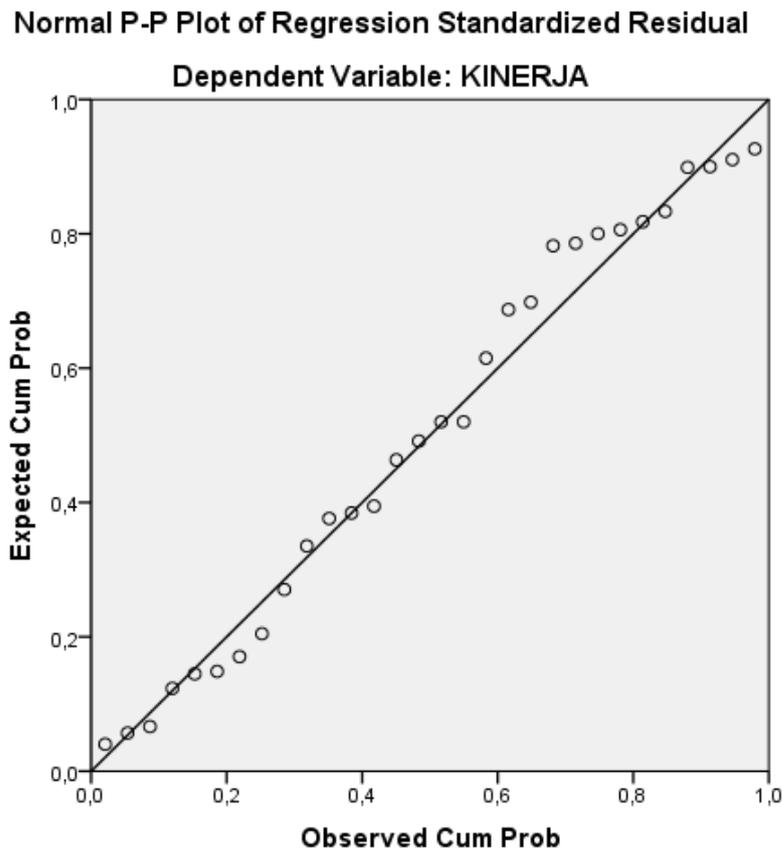


Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa grafik histogram menunjukkan adanya gambar pola data yang baik *Regression Standardized Residual* membentuk gambar seperti lonceng dan mengikuti arah garis diagonal sehingga memenuhi asumsi klasik.

4.2.2.2. P-Plot Normalitas

Gambar 4.2 Normalitas



Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian cenderung normal.

4.2.3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflasi Factor/VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,355	6,517		2,356	,026		
	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,413	,199	,422	2,072	,008	,737	1,356
	SISTEM PELAYANAN	,066	,240	,065	2,276	,005	,553	1,809
	GAYA KEPEMIMPINAN	,091	,226	,084	3,404	,000	,715	1,399

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

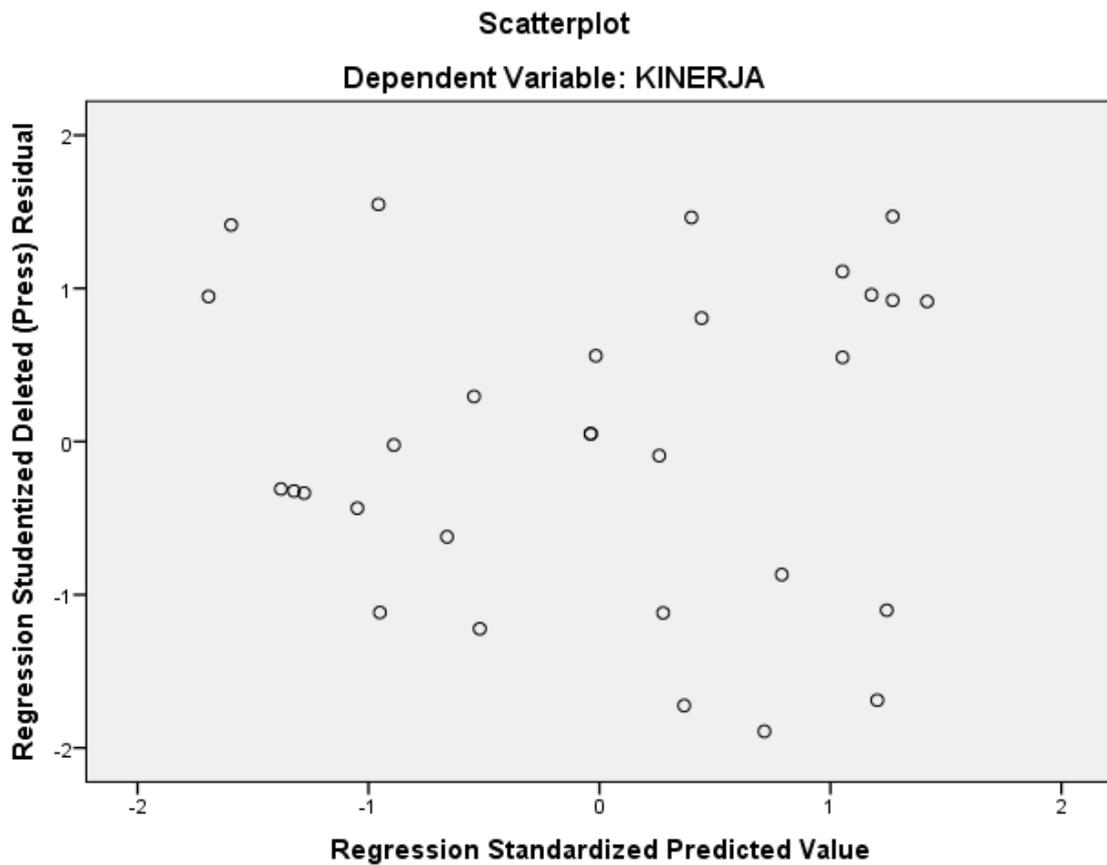
Ketiga variabel independen yakni X1, X2 dan X3 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak menjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

4.2.4. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.3. Heterokedastisitas



Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas / teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

4.3. Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi berganda dapat dilihat dari nilai koefisien B pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11. Koefisien Regresi

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,355	6,517		2,356	,026		
	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,413	,199	,422	2,072	,008	,737	1,356
	SISTEM PELAYANAN	,066	,240	,065	2,276	,005	,553	1,809
	GAYA KEPEMIMPINAN	,091	,226	,084	3,404	,000	,715	1,399

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

Dari perhitungan dengan menggunakan program komputer dengan menggunakan SPSS (*Statistical Program For Social Schedule*) versi 23.0 di dapat:

$$a = 15,355$$

$$b_1 = 0,413$$

$$b_2 = 0,066$$

$$b_3 = 0,091$$

Jadi persamaan regresi ganda linier untuk dua prediktor (Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan) adalah:

$$Y = 15,355 + 0,431 X_1 + 0,066 X_2 + 0,091 X_3$$

Persamaan diatas memperlihatkan bahwa semua variabel bebas (Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan) memiliki koefisien b_i yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai hubungan

yang searah terhadap variabel Y (kinerja). Variabel Sistem Informasi Manajemen (X1) memiliki kontribusi relatif yang paling besar di antara kedua variabel bebas.

4.4. Uji Hipotesis

4.4.1. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hubungan variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	15,355	6,517		2,356	,026			
	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,413	,199	,422	2,072	,008	,737	1,356	
	SISTEM PELAYANAN	,066	,240	,065	2,276	,005	,553	1,809	
	GAYA KEPEMIMPINAN	,091	,226	,084	3,404	,000	,715	1,399	

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

1) Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai

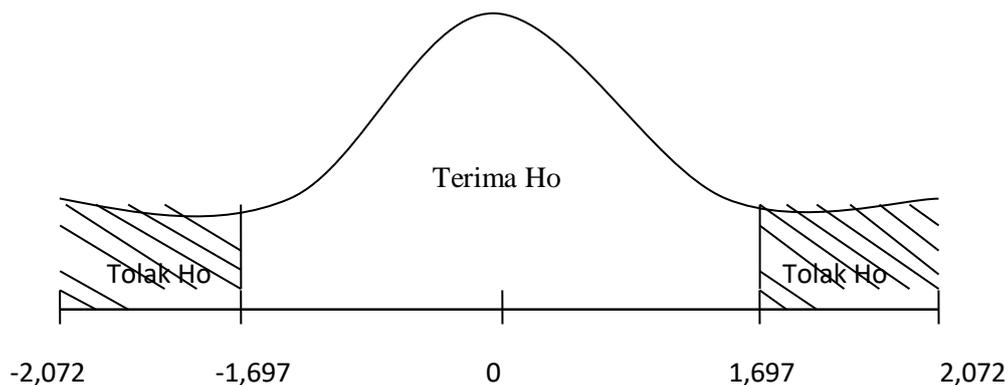
Berdasarkan data tabel uji t di atas dapat diketahui bahwa perolehan nilai coefficients : $t_{hitung} = 2,072$ $t_{tabel} = 1,697$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

- Ho ditolak bila : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$,
- Ho diterima bila : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$

Berdasarkan hasil pengujian di atas variabel Sistem Informasi Manajemen (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,072 dengan nilai signifikan 0,008 sedangkan nilai ketentuan untuk 30 sample t_{tabel} sebesar 1,697 dengan nilai signifikan 0,05.

Kesimpulannya $t_{hitung} 2,072 > t_{tabel} 1,697$ dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa secara parsial Sistem Informasi Manajemen (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur.



Gambar 4.4. Kurva Hasil Pengujian Uji t (X1)

Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

2) Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Kinerja

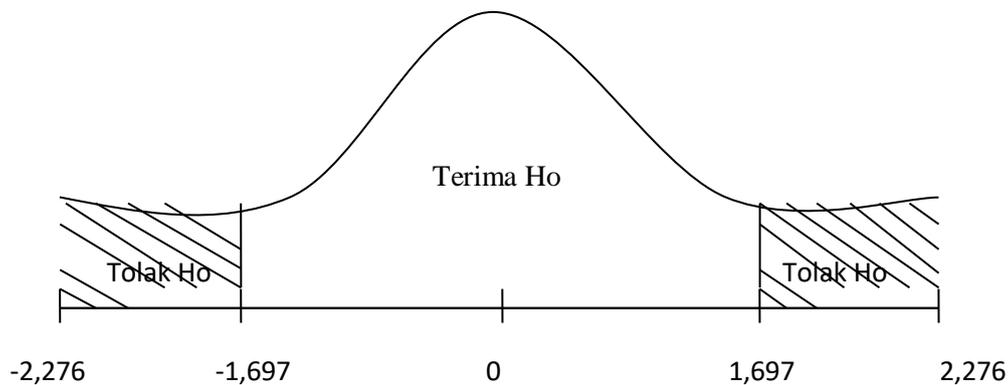
Berdasarkan data tabel uji t di atas dapat diketahui bahwa perolehan nilai coefficients : $t_{hitung} = 2,276$ $t_{tabel} = 1,697$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

➤ H_0 ditolak bila : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$,

➤ H_0 diterima bila : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$

Sistem Pelayanan (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,276 dengan nilai signifikan 0,005 sedangkan nilai ketentuan untuk 30 sample t_{tabel} sebesar 1,697 dengan nilai signifikan 0,05. Kesimpulannya $t_{hitung} 2,276 > t_{tabel} 1,697$ dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa secara parsial Sistem Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur.



Gambar 4.5. Kurva Hasil Pengujian Uji t (X1)
Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

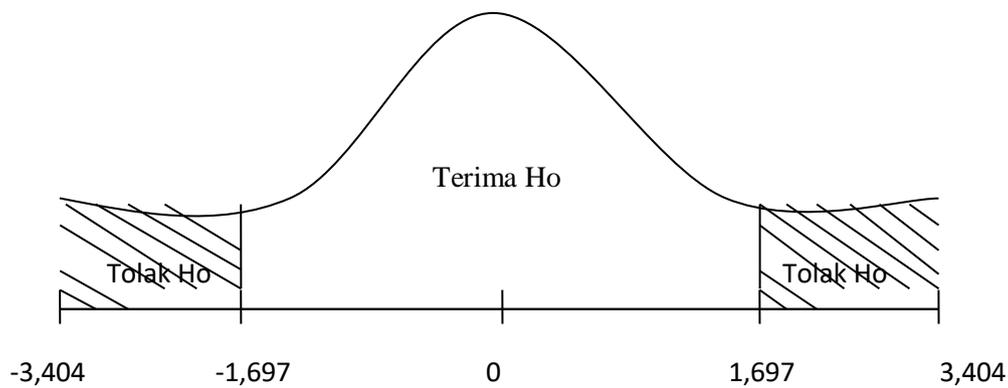
3) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja

Berdasarkan data tabel uji t di atas dapat diketahui bahwa perolehan nilai coefficients : $t_{hitung} = 3,404$ $t_{tabel} = 1,697$

Dengan kriteria pengambilan keputusan :

- Ho ditolak bila : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$,
- Ho diterima bila : $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$

Gaya Kepemimpinan (X3) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,404 dengan nilai signifikan 0,000 sedangkan nilai ketentuan untuk 30 sample t_{tabel} sebesar 1,697 dengan nilai signifikan 0,05. Kesimpulannya $t_{hitung} 3.404 > t_{tabel} 1,697$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka Ho ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa secara parsial Gaya Kepemimpinan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur.



Gambar 4.6. Kurva Hasil Pengujian Uji t (X1)
Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

4.4.2. Uji Signifikan Secara Simultas (Uji F)

Hipotesis substansial dalam penelitian ini adalah : Sistem Informasi Manajemen (X₁), Sistem Pelayanan (X₂) dan Gaya Kepemimpinan (X₃) berpengaruh terhadap variabel kinerja (Y). Agar dapat dilakukan pengujian statistik, maka hipotesis substansial tersebut di konversi ke dalam hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ □ {apabila semua koefisien β adalah sama dengan nol, maka Sistem Informasi Manajemen (X₁), Sistem Pelayanan (X₂) dan Gaya Kepemimpinan (X₃) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y)}.

Ha : Salah satu $\beta \neq 0$ □ {apabila salah satu koefisien β tidak sama dengan nol, maka Sistem Informasi Manajemen (X₁), Sistem Pelayanan (X₂) dan Gaya Kepemimpinan (X₃) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja (Y)}.

Ketentuannya, jika nilai Sig pada tabel Anova $< \alpha_{0,05}$, maka Ho ditolak, namun bila nilai Sig $> \alpha_{0,05}$, maka Ho diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis di atas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,862	3	9,621	7,213	,001 ^b
	Residual	113,005	26	4,346		
	Total	141,867	29			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), GAYA KEPEMIMPINAN, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM PELAYANAN

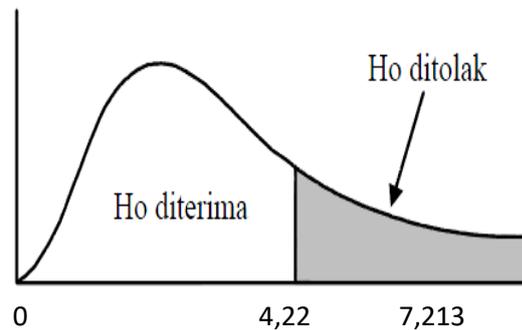
Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

$F_{\text{tabel}} = Df_1 = k-1 = 3-1=2$, $Df_2 = n-k-1 = 30-3-1 = 26$ adalah 4,22 $F_{\text{hitung}} = 7,213$

- $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} = H_0$ ditolak, taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig.2 tailed $\leq 0,05$)
- $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}} = H_0$ diterima, taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig.2 tailed $\leq 0,05$)

Berdasarkan data tabel 4.13. uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 11,678 dengan nilai signifikan 0,000 pada F_{tabel} untuk 30 sample dengan signifikan 0,05 dengan nilai F_{tabel} sebesar 4,22 , maka diperoleh $F_{\text{hitung}} 7,213 > F_{\text{tabel}} 4,22$ dengan nilai signifikan 0,001 dibawah nilai 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi Manajemen (X1), Sistem Pelayanan (X2) dan Gaya Kepemimpinan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur.

Gambar 4.7. Uji Simultan Uji F



Sumber Data Penelitian IBM Statistic SPSS 23

4.5. Koefisien Determinasi (R-Square)

Selanjutnya dengan melihat *R-Square* akan dapat dilihat bagaimana sebenarnya nilai kontribusi kedua variabel bebas terhadap variabel terikat :

Tabel 4.14. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,551 ^a	,503	,112	2,08479	,203	2,213	3	26	,110	2,109

a. Predictors: (Constant), GAYA KEPEMIMPINAN, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM PELAYANAN

b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Data Diolah oleh IBM Statistic SPSS 23

Melalui tabel di atas terlihat bahwa nilai R adalah 0,551 dan R-Square adalah 0,503 atau 50,30%. Dari nilai R-Square dapat diketahui bahwa secara bersama Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh sebesar 50,3%, sedangkan sisanya sebesar 49,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

4.6. Pembahasan

Dari hasil penelitian terlihat bahwa semua variabel bebas (Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan) memiliki koefisien b yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (Kinerja). Lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.6.1. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pegawai

Dari hasil uji statistik Sistem Informasi Manajemen (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur. Dikarenakan hasil thitung ($2,072$) > ttabel ($1,697$) dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lewa & Subowo (2015) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Lipursari, 2013) bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasinya.

4.6.2. Pengaruh Sistem Pelayanan terhadap Kinerja

Dari hasil uji statistik Sistem Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur. Dikarenakan hasil thitung ($2,276$) > ttabel ($1,697$) dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rivai & Sagala (2014) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Ibrahim & Maita, 2017) mendefinisikan Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

4.6.3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja

Dari hasil uji statistik Gaya Kepemimpinan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur. Dikarenakan hasil thitung (3,404) > ttabel (1,697) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Adhan et al., 2019) yang hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Faviandhani et al., 2018) mendefinisikan gaya kepemimpinan adalah cara bekerja dan bertingkah laku pemimpin dalam membimbing para bawahannya untuk berbuat sesuatu. Gaya kepemimpinan merupakan sifat dan pemimpin yang diterapkan kepada bawahannya untuk membimbing bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan.

4.6.4. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja

Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa variabel Sistem Informasi Manajemen (X1), Sistem Pelayanan (X2) dan Gaya Kepemimpinan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur. Dikarenakan hasil $F_{hitung} (7,213) > F_{tabel} (4,22)$ dengan nilai signifikan 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan nilai R Square sebesar 0,503 atau 50,30% yang berarti bahwa hubungan antara Kinerja (Y) dengan Sistem Informasi Manajemen (X1), Sistem Pelayanan (X2) dan Gaya Kepemimpinan (X3) adalah rendah, sedangkan sisanya 49,7% variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pada Kantor Kecamatan Medan Timur.. Responden pada penelitian ini berjumlah 30 pegawai, kemudian telah dianalisa, maka kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel Sistem Informasi Manajemen (X1) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur.yang ditunjukkan dari hasil thitung (2,072) > ttabel (1,697) dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$ yang artinya Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel Sistem Pelayanan (X2) terhadap variabel kinerja (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur yang ditunjukkan dari hasil thitung (2,276) > ttabel (1,697) dengan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ yang artinya Sistem Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Terdapat pengaruh signifikan dan positif variabel Gaya Kepemimpinan (X3) terhadap variabel kinerja (Y) pada Kantor Kecamatan Medan Timur yang ditunjukkan dari hasil thitung (3,404) > ttabel (1,697) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

4. Dari Uji Fhitung adalah 7,213 dengan probabilitas sig $0,001 < \alpha,05$ menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Sistem Informasi Manajemen (X1), Sistem Pelayanan (X2) dan Gaya Kepemimpinan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Y) pada taraf $\alpha,05$. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh R Square sebesar 0,503 atau 50,30% yang berarti bahwa hubungan antara kinerja (Y) dengan Sistem Informasi Manajemen (X1), Sistem Pelayanan (X2) dan Gaya Kepemimpinan (X3) adalah rendah, sedangkan sisanya 49,7% variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Saran Praktis

a. Bagi Kantor Kecamatan Medan Timur hendaknya hasil penelitian ini dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja para pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai yang positif, yang berarti jika Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan ditingkatkan maka kinerja juga meningkat, sehingga ada baiknya Kantor Kecamatan Medan Timur Membuat Sistem Informasi Manajemen dan Sistem Pelayanan yang mudah dipahami pegawai, Serta meningkatkan Pelayanan dengan sistem yang baik, Serta pimpinan selalu memberi semangat melalui Gaya Kepemimpinan,

2. Saran Teoritis

a. Disarankan bagi peneliti lain agar dapat menjadi pedoman/acuan untuk melakukan penelitian lebih mendalam terhadap kontribusi dari variabel

Sistem Informasi Manajemen, Sistem Pelayanan dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai.

- b. Disarankan bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan melihat korelasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abaharis, M. R. P. & H. (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada Kantor Badan Keuangan Daerah Provinsi Sumatra Barat. *Jurnal Administrasi Sos*, 3(2).
- Aji, F. B. &, & Abdurachman, E. (2011). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, Dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Jurnal Binus University*, 2(2).
- Anggadini, S. D. (2011). Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan. *Jurnal Ilmiah UNIKOM*, 11(2).
- Chasanah, I., & Ade, R. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, Dan Prinsip Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Batang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(2).
- Faviandhani, Q., Karya, D. F., & Widjaja, R. P. A. (2018). Gaya Kepemimpinan Paternalistik, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Intervening Kepuasan Kerja Pada Perusahaan Keluarga (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta X di Kabupaten Pacitan). *Jurnal JANAKA*, 1(1).
- Harpis, M., & Bahri, & S. (2020). Pengaruh Fasilitas Kerja, Pengawasan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serdang Bedagai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1).
- Hidayat, N., Hamid, D., & Ruhana, I. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studikasuspada Karyawan PT. Taspen (Persero) Kuc Malang). *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 4(2).
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekasaya Dan Manajemen Sistem Informas*, 3(2).
- Indrajaya, D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada Ukm Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3).
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2).

- Jain, P. M. &, & Kumar, N. D. (2011). Measurement Of E-Service Quality: An Empirical Study On Online Railway Ticket Reservation Website Service. *Sri Krishna International Research & Educational Consortium*, 2(1).
- Laudon, C. K. &, & Laudon, P. J. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan*.
- Lipursari, A. (2013). Peran Sistem Informasi Manajemen (Sim) Dalam Pengambilan Keputusan. *Jurnal STIE Semarang*, 5(1).
- Mangkunegara, A. P. (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosdakarya.
- Mattalatta, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Situasional Terhadap Kepuasan Kerja, Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Keluarga (Studi Kasus Pada Pt. Putra Karella Group). *Journal Management Development and Applied Research*, 1(2).
- Ningrum, W., Sunuharyo, B. S., & Hakam, M. S. (2013). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Joint Operating Body Pertamina-Pertochina East Java). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Pamungkas, I. B. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Circleka Indonesia Utama (Wilayah Jakarta). *Jurnal Kreatif*, 5(1).
- Prahiawan, W., & Simbolon, N. (2014). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Intimas Lestari Nusantara. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 35–41.
- Puja, N. M. D. A. S. P. K. S., & Suasti, I. M. (2021). Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan Sitisional dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Honorer pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1).
- Sanoto, H. (2020). Penyusunan Standar Operating Procedurs (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi. *Jurnal Scholaria*, 10(3).
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen (Maneggio)*, 1(1).
- Siba, E., Asmony, T., & Alamsyah. (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kepuasan

Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Katolik Santo Antonius Karang Ujung Ampenan. *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*, 5(2).

Situmeang, R. R. (2017). Pengaruh Pengawasan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mitra Karya Anugrah. *AJIE - Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 2(2).

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.

Syahputra, I., & Jufrizen, &. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1).

Wirda, F. (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Politeknik Negeri Padang. *Jurnal Polibisnis*, 4(1).



**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM
PELAYANAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN
MEDAN TIMUR**

Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Mohon Kesediaan waktu Bapak/Ibu/Sdra/Sdri untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi angket ini, diharapkan dalam pengisiannya responden menjawab dengan leluasa sesuai dengan persepsi anda.

Bapak/Ibu/Sdra/Sdri diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka sebab tidak ada jawaban yang benar dan salah. Data dibutuhkan untuk keperluan study/ilmiah.

Sesuai dengan kode etik penelitian, penulis menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi penulis.

Akhirnya penulis sampaikan terima kasih atas kerjasamanya

Peneliti

M. ODI ANGGIA BATUBARA

1920030094

Angket (Kuesioner)

Kuesioner Penelitian

Identitas Responden :

1. No. Responden : _____
2. Usia : _____ Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
4. Masa Kerja : _____ Tahun
5. Tingkat Pendidikan : D3 4 S1

Keterangan

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Petunjuk Pengisian Angket:

1. Bapak/Ibu/Sdra/Sdri diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini yang sesuai dengan keadaan, pendapat Bapak/Ibu/Sdra/Sdri bukan berdasarkan pendapat umum ataupun pendapat orang lain.
2. Berilah tanda checklish (✓) pada kolom yang Bapak/Ibu/Sdra/Sdri anggap sesuai dengan tanggapan Bapak/Ibu/Sdra/Sdri sendiri.

No	Variabel	Indikator	Alternatif Jawaban				
			STS	TS	N	S	SS
			1	2	3	4	5
1	KINERJA (Y)	Kualitas					
		Kualitas pekerjaan yang pegawai kerjakan sesuai dengan harapan pimpinan					
2		Pegawai dapat bekerja sesuai dengan deadline					
3		Kuantitas					
		Pegawai menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
4		Pegawai dapat mengambil inisiatif dalam bekerja					
5		Kehandalan					
		Pegawai teliti dalam melaksanakan tugas					
6		Pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan					

No	Variabel		Alternatif Jawaban				
			STS	TS	N	S	SS
			1	2	3	4	5
1	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (X1)	Software					
		Pegawai dapat dengan mudah dan memahami pengoperasian sistem					
2		Ketersediaan perangkat aplikasi mempermudah pekerjaan pegawai dalam menginput data					
3		Hardware					
		Informasi yang dihasilkan sistem sangat diperlukan untuk menunjang kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab					
4		Pegawai dengan mudah dalam mengambil keputusan dengan adanya pemanfaatan komputer					
5		Prosedur					
		Penggunaan fitur aplikasi mudah digunakan dan dipahami oleh pegawai					
6	Sistem informasi manajemen yang diterapkan sangat membantu pegawai dalam melaksanakan tugas agar informasi yang disediakan lebih akurat						

No	Variabel	Indikator	Alternatif Jawaban				
			STS	TS	N	S	SS
			1	2	3	4	5
1	SISTEM PELAYANAN (X2)	Efisiensi					
		Pegawai tanggap dalam melayani pelayanan terhadap masyarakat					
2		Pegawai melayani pelayanan terhadap masyarakat dengan cepat dan tepat					
3		Pemenuhan					
		Penampilan pegawai rapi dalam melayani pelayanan terhadap masyarakat					
4		Pegawai memahami masalah/keluhan masyarakat dan dapat memberikan solusi yang masyarakat hadapi					
5		Ketersediaan Sistem					
		Sarana dan prasarana tersedia dengan lengkap					
6		Pegawai memberikan pelayanan mengutamakan keramahan dalam memberikan layanan					

No	Variabel	Indikator	Alternatif Jawaban				
			STS	TS	N	S	SS
			1	2	3	4	5
1	GAYA KEPEMIMPINAN (X3)	Kecerdasan					
		Pimpinan selalu memberikan gagasan kepada pegawai dan rekan kerja					
2		Pimpinan bersedia mendengar pendapat dan saran dari pegawai					
3		Kecakapan					
		Pimpinan selalu menjelaskan tugas kepada pegawai					
4		Pimpinan selalu melakukan pengarahan secara spesifik					
5		Keinginan untuk Memimpin					
		Pimpinan selalu melibatkan pegawai dalam mengambil keputusan					
6		Pimpinan selalu mengevaluasi pekerjaan pegawai dan rekan kerja					

LAMPIRAN HASIL ANGGKET/KUESIONER VARIABEL KINERJA (Y)

No Responden	KINERJA (Y)						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	4	4	4	3	23
2	4	4	5	5	5	3	26
3	4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	3	23
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	5	5	5	4	29
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	4	29
10	4	5	5	5	5	4	28
11	5	4	4	4	4	4	25
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	5	5	5	4	27
14	4	4	5	5	5	3	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	5	5	5	4	27
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	5	5	4	4	26
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	5	4	25
21	4	4	4	4	5	3	24
22	4	4	5	5	4	4	26
23	4	5	5	4	4	4	26
24	4	5	5	5	5	5	29
25	5	5	5	5	5	4	29
26	4	4	4	4	4	3	23
27	4	4	5	5	5	5	28
28	4	5	5	5	5	5	29
29	4	4	4	4	5	4	25
30	4	4	5	5	5	5	28

**LAMPIRAN HASIL ANGGKET/KUESIONER VARIABEL SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN (X1)**

No Responden	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (X1)						Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	4	4	4	4	5	26
2	5	5	4	4	4	4	26
3	5	5	4	4	4	4	26
4	5	5	4	4	5	5	28
5	5	4	4	4	4	4	25
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	4	4	4	4	26
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	5	5	4	4	5	28
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	5	5	5	5	3	28
15	4	5	4	4	4	4	25
16	4	5	5	5	5	4	28
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	4	4	3	23
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	5	5	5	4	29
21	4	5	5	5	5	4	28
22	5	5	4	4	4	5	27
23	4	5	5	4	4	5	27
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	5	5	4	29
27	4	4	4	4	4	5	25
28	4	5	5	5	5	5	29
29	4	4	4	4	4	5	25
30	5	5	5	5	5	5	30

**LAMPIRAN HASIL ANGKET/KUESIONER VARIABEL SISTEM
PELAYANAN (X2)**

No Responden	KUALITAS PELAYANAN (X2)						Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	4	4	3	4	3	22
2	3	4	4	4	5	4	24
3	3	4	4	4	4	4	23
4	4	5	5	5	5	4	28
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	5	4	4	4	4	25
7	4	5	4	4	4	4	25
8	4	5	4	4	4	4	25
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	5	4	4	4	4	25
11	4	5	5	4	4	4	26
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	4	4	4	4	3	22
14	4	5	4	4	4	4	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	5	4	4	4	4	25
17	3	5	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	5	5	5	5	5	28
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	5	5	5	5	28
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	4	4	4	5	5	25
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	4	4	5	4	27
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	5	4	4	4	4	25
29	4	5	4	4	4	4	25
30	5	5	5	5	5	5	30

**LAMPIRAN HASIL ANGKET/KUESIONER VARIABEL GAYA
KEPEMIMPINAN (X3)**

No Responden	GAYA KEPEMIMPINAN (X1)						Total X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	4	5	5	5	5	4	28
2	5	4	4	4	4	4	25
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	5	4	27
5	4	4	5	5	5	3	26
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	5	5	5	4	27
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	5	5	4	4	26
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	5	4	25
12	4	4	4	4	5	3	24
13	4	4	5	5	4	4	26
14	4	5	5	4	4	4	26
15	4	5	5	5	5	5	29
16	5	5	5	5	5	4	29
17	3	5	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	5	5	5	5	5	28
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	5	5	5	5	28
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	3	4	4	4	5	5	25
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	4	4	5	4	27
27	4	4	4	4	4	5	25
28	4	5	5	5	5	5	29
29	4	4	4	4	4	5	25
30	5	5	5	5	5	5	30

LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KINERJA (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	KINERJA
Y1	Pearson Correlation	1	,539**	,239	,268	,239	,190	,507**
	Sig. (2-tailed)		,002	,203	,152	,203	,316	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,539**	1	,564**	,452*	,413*	,423*	,746**
	Sig. (2-tailed)	,002		,001	,012	,023	,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,239	,564**	1	,935**	,598**	,432*	,862**
	Sig. (2-tailed)	,203	,001		,000	,000	,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	,268	,452*	,935**	1	,668**	,424*	,858**
	Sig. (2-tailed)	,152	,012	,000		,000	,020	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	,239	,413*	,598**	,668**	1	,326	,739**
	Sig. (2-tailed)	,203	,023	,000	,000		,079	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	,190	,423*	,432*	,424*	,326	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,316	,020	,017	,020	,079		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KINERJA	Pearson Correlation	,507**	,746**	,862**	,858**	,739**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN (X1)**

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
X1.1	Pearson Correlation	1	,480**	,259	,296	,346	,239	,580**
	Sig. (2-tailed)		,007	,167	,113	,061	,204	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,480**	1	,645**	,564**	,603**	,211	,768**
	Sig. (2-tailed)	,007		,000	,001	,000	,262	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,259	,645**	1	,875**	,802**	,274	,860**
	Sig. (2-tailed)	,167	,000		,000	,000	,143	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,296	,564**	,875**	1	,935**	,159	,850**
	Sig. (2-tailed)	,113	,001	,000		,000	,403	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,346	,603**	,802**	,935**	1	,216	,868**
	Sig. (2-tailed)	,061	,000	,000	,000		,252	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,239	,211	,274	,159	,216	1	,517**
	Sig. (2-tailed)	,204	,262	,143	,403	,252		,003
	N	30	30	30	30	30	30	30
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	Pearson Correlation	,580**	,768**	,860**	,850**	,868**	,517**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,003	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SISTEM PELAYANAN
(X2)**

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	SISTEM PELAYANAN
X2.1	Pearson Correlation	1	,357	,339	,299	,203	,264	,589**
	Sig. (2-tailed)		,053	,067	,108	,282	,158	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,357	1	,358	,344	,175	,250	,571**
	Sig. (2-tailed)	,053		,052	,063	,355	,183	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	,339	,358	1	,840**	,671**	,642**	,847**
	Sig. (2-tailed)	,067	,052		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	,299	,344	,840**	1	,722**	,786**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,108	,063	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,203	,175	,671**	,722**	1	,700**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,282	,355	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,264	,250	,642**	,786**	,700**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,158	,183	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
SISTEM PELAYANA N	Pearson Correlation	,589**	,571**	,847**	,880**	,761**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**LAMPIRAN HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL GAYA
KEPEMIMPINAN (X3)**

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	GAYA KEPEMIMPINAN
X3.1	Pearson Correlation	1	,184	,139	,149	,130	-,054	,390*
	Sig. (2-tailed)		,330	,463	,432	,493	,775	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,184	1	,472**	,381*	,424*	,337	,698**
	Sig. (2-tailed)	,330		,008	,038	,019	,068	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,139	,472**	1	,935**	,535**	,207	,823**
	Sig. (2-tailed)	,463	,008		,000	,002	,272	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,149	,381*	,935**	1	,605**	,237	,830**
	Sig. (2-tailed)	,432	,038	,000		,000	,208	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,130	,424*	,535**	,605**	1	,179	,720**
	Sig. (2-tailed)	,493	,019	,002	,000		,344	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	-,054	,337	,207	,237	,179	1	,502**
	Sig. (2-tailed)	,775	,068	,272	,208	,344		,005
	N	30	30	30	30	30	30	30
GAYA KEPEMIMPINAN	Pearson Correlation	,390*	,698**	,823**	,830**	,720**	,502**	1
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,000	,000	,000	,005	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL KINERJA (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	7

**LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN (X1)**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	7

**LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL SISTEM
PELAYANAN (X2)**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,784	7

**LAMPIRAN HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL GAYA
KEPEMIMPINAN (X3)**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	7

LAMPIRAN HASIL SPSS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	GAYA KEPEMIMPINAN, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM PELAYANAN ^b		. Enter

a. Dependent Variable: KINERJA

b. All requested variables entered.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KINERJA	25,9333	2,21178	30
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	27,3333	2,26416	30
SISTEM PELAYANAN	25,3000	2,16795	30
GAYA KEPEMIMPINAN	26,0333	2,02541	30

Correlations

		KINERJA	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	SISTEM PELAYANAN	GAYA KEPEMIMPINAN
Pearson Correlation	KINERJA	1,000	,445	,227	-,007
	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,445	1,000	,485	,103
	SISTEM PELAYANAN	,227	,485	1,000	,508
	GAYA KEPEMIMPINAN	-,007	,103	,508	1,000
Sig. (1-tailed)	KINERJA	.	,007	,114	,485
	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,007	.	,003	,294
	SISTEM PELAYANAN	,114	,003	.	,002
	GAYA KEPEMIMPINAN	,485	,294	,002	.
N	KINERJA	30	30	30	30
	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	30	30	30	30
	SISTEM PELAYANAN	30	30	30	30
	GAYA KEPEMIMPINAN	30	30	30	30

Coefficient Correlations^a

Model			GAYA KEPEMIMPINAN	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	SISTEM PELAYANAN
1	Correlations	GAYA KEPEMIMPINAN	1,000	,191	-,527
		SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,191	1,000	-,505
		SISTEM PELAYANAN	-,527	-,505	1,000
Covariances	GAYA KEPEMIMPINAN	,051	,009	-,029	
	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,009	,040	-,024	
	SISTEM PELAYANAN	-,029	-,024	,058	

a. Dependent Variable: KINERJA

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	SISTEM PELAYANAN	GAYA KEPEMIMPINAN
1	1	3,989	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,006	26,725	,00	,48	,00	,34
	3	,004	33,531	,41	,00	,63	,00
	4	,002	46,193	,59	,52	,37	,66

a. Dependent Variable: KINERJA

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24,2449	27,3483	25,9333	,99761	30
Std. Predicted Value	-1,692	1,418	,000	1,000	30
Standard Error of Predicted Value	,420	1,105	,736	,199	30
Adjusted Predicted Value	23,7696	27,6928	25,8907	1,00528	30
Residual	-3,64546	3,02124	,00000	1,97401	30
Std. Residual	-1,749	1,449	,000	,947	30
Stud. Residual	-1,805	1,508	,010	1,016	30
Deleted Residual	-3,88340	3,33778	,04267	2,27970	30
Stud. Deleted Residual	-1,892	1,548	,006	1,035	30
Mahal. Distance	,211	7,188	2,900	2,060	30
Cook's Distance	,000	,128	,039	,039	30
Centered Leverage Value	,007	,248	,100	,071	30

a. Dependent Variable: KINERJA

LAMPIRAN HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,551 ^a	,503	,112	2,08479	,203	2,213	3	26	,110	2,109

a. Predictors: (Constant), GAYA KEPEMIMPINAN, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM PELAYANAN

b. Dependent Variable: KINERJA

LAMPIRAN HASIL UJI SIMULTAN UJI F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28,862	3	9,621	7,213	,001 ^b
	Residual	113,005	26	4,346		
	Total	141,867	29			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), GAYA KEPEMIMPINAN, SISTEM INFORMASI MANAJEMEN, SISTEM PELAYANAN

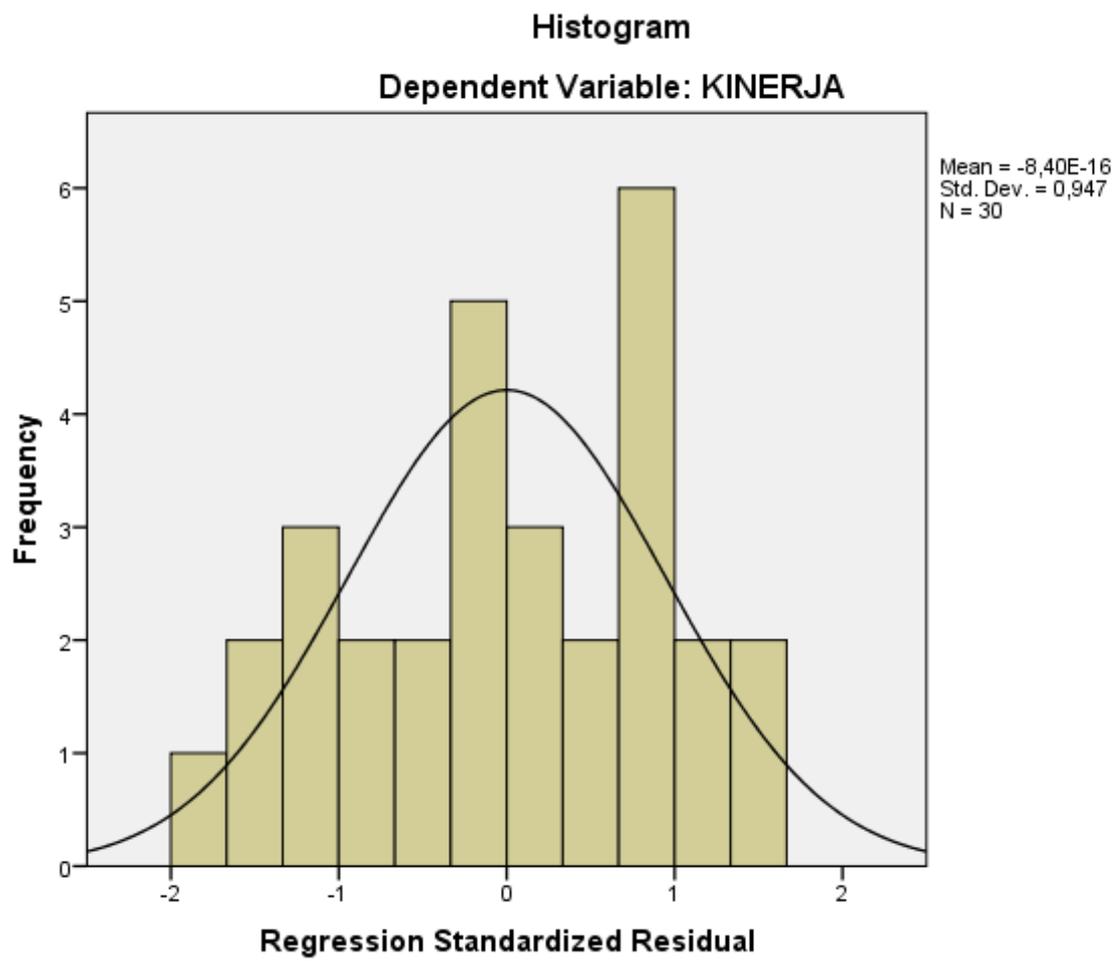
LAMPIRAN HASIL UJI PARSIAL UJI t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15,355	6,517		2,356	,026		
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	,413	,199	,422	2,072	,008	,737	1,356
SISTEM PELAYANAN	,066	,240	,065	2,276	,005	,553	1,809
GAYA KEPEMIMPINAN	,091	,226	,084	3,404	,000	,715	1,399

a. Dependent Variable: KINERJA

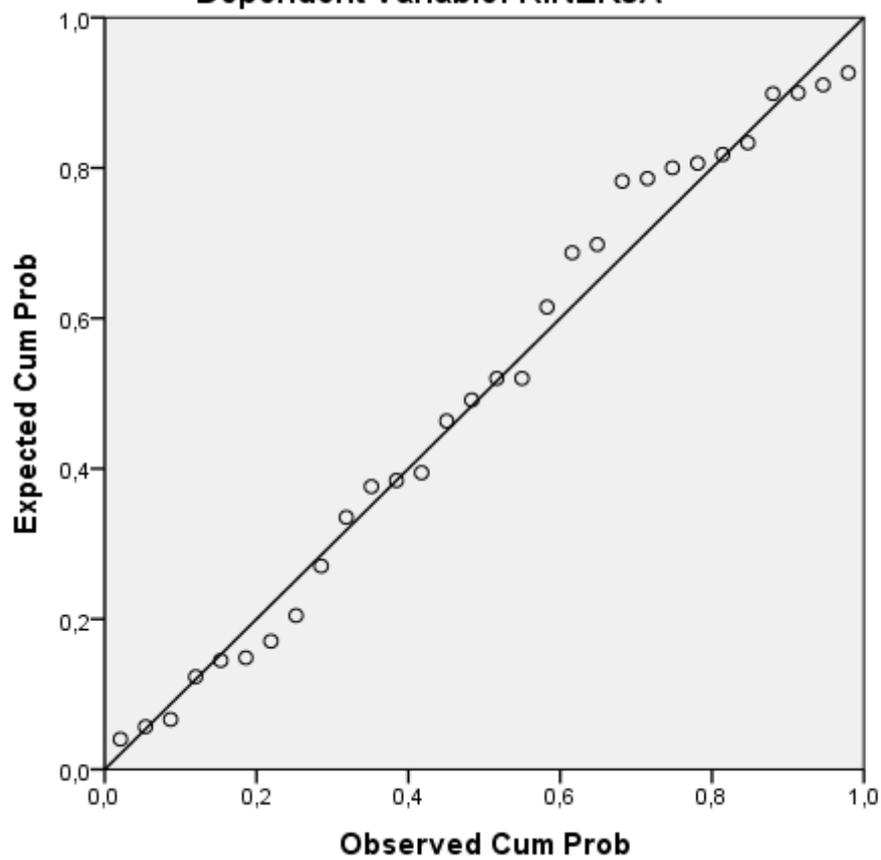
LAMPIRAN HISTOGRAM



LAMPIRAN UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KINERJA



LAMPIRAN HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS