

**PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
DIKANTOR CAMAT PANTAI LABU
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Dari Syarat-syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana**

**Oleh :
SYAFRIANA
NPM : 08.852.0024**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)12/8/24

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI
KANTOR CAMAT PANTAI LABU KABUPATEN
DELI SERDANG

Nama Mahasiswa : SYAFRIANA

No. Stanbuk : 09 852 0024

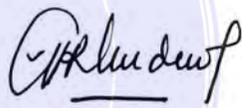
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP



Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area



Dr. Abdul Kadir, SH, MSi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/8/24

ABSTRAK

PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT PANTAI LABU KABUPATEN DELI SERDANG

OLEH

SYAFRIANA

NPM : 09 852 0024

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Fokus penelitian ini adalah Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang. Dengan rumusan masalahnya yaitu seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan pendekatan Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Pantai Labu sebanyak 43.135 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket/kuisisioner dan observasi. Teknik sampling menggunakan teknik *probability sampling* dengan tipe *Cluster Sampling*. Untuk menganalisa data menggunakan metode korelasi *product moment*. Berdasarkan skor yang didapat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, adanya pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi, dengan koefisien korelasi yang didapat sebesar 0,401 yang termasuk pada kategori sedang dengan taraf kesalahan 10%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa variabel Sistem Informasi Manajemen memberikan kontribusi sebesar 16,08% terhadap pelayanan administrasi, sedangkan sisanya 83,92% ditentukan oleh faktor lain.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Administrasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kita semua. Salawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya sampai akhir zaman, dan atas berkat rahmat, karunia, dan ridho-Nya serta dengan semangat dan diiringi doa, sehingga peneliti sapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dengan judul “PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT PANTAI LABU KABUPATEN DELI SERDANG”. Hasil penelitian ini ternyata tak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moriil dan materiil. Maka dengan ketulusan dan kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Abdul Kadir, SH, MSi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

3. Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP selaku Pembimbing I skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan saran kepada peneliti dalam setiap bimbingan yang telah dilakukan.
4. Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Pembimbing II skripsi yang senantiasa membimbing serta memberikan saran kepada peneliti dalam setiap bimbingan yang telah dilakukan.
5. Drs. Indra Muda, MAP dan Drs. Kariono, Msi selaku ketua dan sekretaris panitia seminar proposal yang telah menguji peneliti pada seminar proposal skripsi terima kasih atas kritik dan sarannya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
7. Ezwir. NP, S.Sos selaku Bapak Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang beserta seluruh staff dan pegawai kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang yang telah membantu dalam memberikan data dan informasi yang berharga sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orangtua saya tercinta Rahman Effendy, S.Pd dan Ratna Ningrum, S.Pd yang senantiasa memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang dengan air mata serta pengorbanan selama hidup saya ini, sehingga saya bisa menjadi orang yang berguna dan sukses di dunia

dan akhirat. Terima kasih atas semua yang telah Beliau berikan kepada peneliti dari sejak lahir hingga saat ini yang telah beranjak dewasa.

9. Adik-adikku, Sarradian, Siti Ramadhani, Adi Ridha Lamasoa, dan Feby Fadilla yang senantiasa membantu dan mengorbankan banyak waktu, tenaga, dan materinya serta memberikan motivasi selama ini.
10. Sahabat-sahabatku, (Komunitas anak tangga '09) yang selalu berbagi disaat keluh kesah, senang dan bahagia lanjutkan perjuangan hingga sukses.

Tidak lupa juga peneliti memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi skripsi yang lebih baik.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan bagi perkembangan keilmuan khususnya tentang pelayanan administrasi.

Medan, 28 Agustus 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 4

C. Pembatasan Masalah 4

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 5

E. Kerangka Pemikiran 6

F. Hipotesis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

A. Pemanfaatan Teknologi Informasi 9

B. Sistem Informasi Manajemen 10

C. Pengertian Pelayanan 15

D. Pengertian Administrasi 18

E. Konsep Pelayanan Administrasi berbasis Sistem Informasi Manajemen . 20

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/8/24

iv

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/8/24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Populasi dan Sampel	21
B. Metode Pengumpulan Data	24
C. Variabel dan Defenisi Operasional	25
D. Metode Analisis Data	26
1. Uji Reliabilitas Instrumen	26
2. Uji Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	27
3. Uji Koefisien Determinasi	28
4. Uji Signifikan	28
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	30
A. Asal-Usul Nama Pantai Labu	30
B. Letak Geografis Kecamatan Pantai Labu	30
C. Penduduk dan Mata Pencaharian	31
D. Sistem Pemerintahan	32
BAB V HASIL PENELITIAN	34
A. Deskripsi Data	34
1. Identitas Responden	34
2. Tanggapan Responden atas Angket	37
B. Pengujian Reliabilitas Instrumen	58
C. Pengujian Hipotesis	60
D. Interpretasi Hasil Penelitian	63
E. Pembahasan Penelitian	66

BAB VI PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN





DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Alokasi Jumlah Sampel Berdasarkan Desa	21
Tabel 3.2	Alokasi Jumlah Sampel Berdasarkan Jumlah Penduduk Desa	23
Tabel 3.3	Skoring/Nilai	24
Tabel 3.4	Defenisi Operasional	25
Tabel 3.5	Interprestasi Koefisien Korelasi	27
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 5.2	Identitas Responden Berdasarkan Alamat	36
Tabel 5.3	Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Komputer Pendukung Sistem Informasi Manajemen di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang	38
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang dalam Memberikan Pelayanan	39
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Sistem Informasi Manajemen Memudahkan Masyarakat dalam Mendapatkan Pelayanan Administrasi	40
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang dalam Memberikan Penyelesaian dengan Tepat Apabila Terjadi Kesalahan	41
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang dalam Memberikan Pelayanan	42
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Sangat Hati-Hati dan Teliti dalam Menginput Data-Data Masyarakat	43
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Cepat Merespon Keluhan Masyarakat dalam Proses Pelayanan Administrasi	44
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Sudah Menguasai Tugasnya Masing-Masing	45
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Pelayanan	46

Tabel 5.12	Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang	47
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Mudah Dihubungi untuk Mendapatkan Pelayanan	48
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Jarang Melakukan Kesalahan pada Saat Penginputan Data-Data Masyarakat	49
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Sering Melakukan Pembaharuan Data-Data yang Ada di Sistem Informasi Manajemen	50
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Terhadap Sistem Informasi Manajemen dalam Pelayanan Administrasi Menghemat Waktu Masyarakat	51
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Terhadap Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Selalu Ada di Kantor Selama Jam Kerja	52
Tabel 5.18	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Sudah Memenuhi Kebutuhan Masyarakat	53
Tabel 5.19	Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang Diberikan Pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Sudah Dapat Dirasakan Manfaatnya oleh Masyarakat	54
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Terhadap Proses Pelayanan Administrasi Berbasis Sistem Informasi Manajemen Lebih Cepat Dibandingkan Pelayanan Administrasi Biasa	55
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Terhadap Proses Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang Tidak Berbelit-Belit	56
Tabel 5.22	Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Sistem Informasi Manajemen Menjamin Keamanan Data-Data Terjaga dengan Baik	57
Tabel 5.23	Interprestasi Koefisien Korelasi	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Berfikir	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	33



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari FISIP UMA
- Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang
- Lampiran 3 Tabel Skor Data Variabel X
- Lampiran 4 Tabel Skor Data Variabel Y
- Lampiran 5 Tabel Uji Reliabilitas Item Ganjil dan Genap
- Lampiran 6 Tabel Nilai-Nilai r *Product Moment*
- Lampiran 7 Tabel Nilai-Nilai dalam Distribusi t
- Lampiran 8 Angket





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dewasa ini telah memberikan kemudahan kepada berbagai aspek kehidupan, di mana dunia pun semakin kecil seakan tidak ada jarak pemisah lagi untuk berhubungan antar benua, kawasan, atau antar benua dan bangsa. Semuanya dapat ditempuh dan bisa saling berhubungan dengan semakin cepat dan tepat. Perkembangan itulah yang menandai dunia memasuki era globalisasi (mendunia).

Sudah tidak dapat diragukan lagi bahwa kemajuan bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara hidup masyarakat dunia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Keberadaan dan peranan teknologi informasi dan komunikasi di segala sektor kehidupan tanpa sadar telah membawa dunia memasuki era baru globalisasi lebih cepat dari yang dibayangkan semula. Hasilnya informasi instan dapat diterima dan diikuti masyarakat diberbagai penjuru dunia dalam waktu yang tidak terlalu lama, perubahan-perubahan yang terjadi pada tingkat global mempengaruhi masyarakat.

Salah satunya adalah Sistem Informasi Manajemen yang telah mentransformasikan perubahan paradigma baru ke dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Penerapan Sistem Informasi Manajemen di instansi pemerintahan

Indonesia merupakan salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat agar dalam proses memberikan pelayanan lebih efektif dan efisien.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu instansi pemerintahan harus mengadakan pembinaan kelembagaan, langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu agar tingkat kepuasan yang diterima masyarakat akan semakin baik pula.

Seperti halnya yang terjadi di instansi pemerintahan Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang, yang telah melakukan perubahan dari pelayanan administrasi yang masih bersifat manual menuju sistem pengelolaan berbasis *e-administration*, yaitu pengelolaan pelayanan administrasi dokumen melalui jaringan internet.

Kantor Camat Pantai Labu merupakan suatu instansi pemerintahan yang memiliki tujuan pokok yang menyelenggarakan pelayanan administrasi dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen yang salah satu bentuknya adalah dengan membentuk unsur pelaksana administrasi secara teknis dan administrasi yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelolaan program pemerintahan, dan pengabdian masyarakat.

Sistem pengelolaan pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang berbasis Sistem Informasi Manajemen mengalami berbagai dinamika, di antaranya adalah perubahan perluasan lingkup kerja. Seiring perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka beberapa upaya guna meningkatkan pelayanan administrasi pun ditingkatkan dengan melakukan

up grading kemampuan Sistem Informasi Manajemen bagi para pegawai dan stafnya.

Berbagai kendala pun tak dapat dipungkiri, di antaranya adalah budaya Sistem Informasi Manajemen yang masih rendah, di mana sumber daya manusia yang menguasai bidang Sistem Informasi Manajemen masih kurang dan keterbatasan anggaran. Permasalahan-permasalahan yang datangnya dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban melayani administrasi masyarakat Pantai Labu maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Adapun masalah-masalah tersebut antara lain :

Pertama, belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Pantai Labu, hal ini dapat terlihat dari sistem pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual.

Kedua, belum optimalnya jaringan internet sehingga sering terjadi kendala seperti akses data yang sangat lemah dan lambat serta terkadang akses data tidak berjalan sama sekali.

Ketiga, kurangnya sarana penunjang Sistem Informasi Manajemen yang ada di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang yang menyebabkan salah satu kendala penerapan Sistem Informasi Manajemen ini terganggu seperti kurangnya sarana komputer.

Berdasarkan masalah-masalah yang timbul di atas, maka saya selaku peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Sistem Informasi**

Manajemen Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang”.

B. Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah di atas, timbul suatu permasalahan yang dihadapi yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang ?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang ?

C. Pembatasan Masalah

Agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda atas judul yang diajukan maka penelitian ini dibatasi pada :

1. Masalah penelitian melihat pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi
2. Ruang lingkup penelitian pada pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi tersebut.

3. Tahun penelitian adalah tahun 2012.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Landasan kerja penulis dalam menyusun dan mengungkapkan masalah ini diorientasikan kepada tujuan, karena tujuan itu merupakan pemberi arah, nilai dan sifat bagi setiap kegiatan. Demikian pula dengan penulisan skripsi ini di mana penelitian yang dilakukannya bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang.

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan seperti :

1.1. Pengembangan Keilmuan

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah khasanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

1.2. Pengembangan Studi Pelayanan Publik

Karena penelitian ini tentang studi pelayanan publik, maka penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan studi pelayanan khususnya mengenai kualitas pelayanan administrasi.

2. Secara praktis penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan seperti :
 - 2.1. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bisa menambah ilmu pengetahuan dan wawasan.
 - 2.2. Bagi staf dan pegawai Kantor Camat Pantai Labu, terkait dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi dapat memberikan *input* atau masukan yang lebih baik ke depannya dalam memberikan pelayanan.
 - 2.3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar atau referensi dalam melakukan penelitian sejenis atau penelitian selanjutnya di bidang analisis sistem administrasi dan pelayanan publik.

E. Kerangka Pemikiran

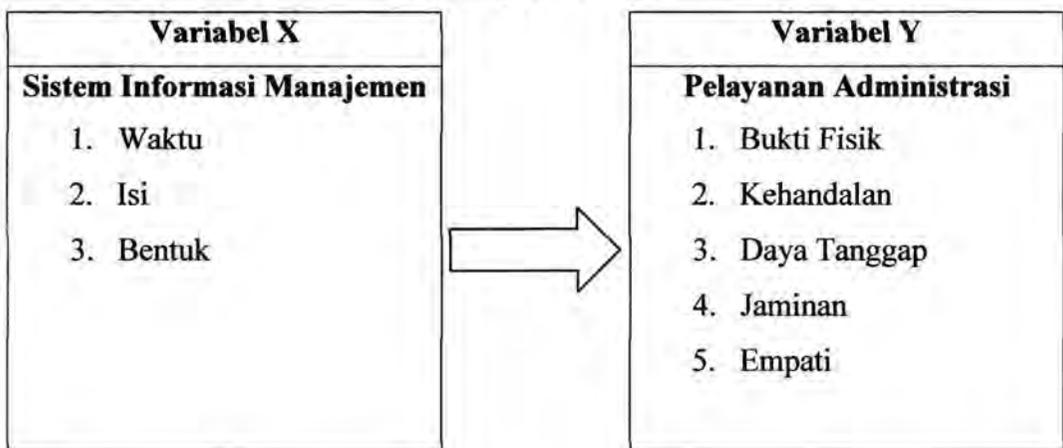
Penerapan Sistem Informasi Manajemen di instansi pemerintahan merupakan salah satu bentuk dari perubahan paradigma dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat agar dalam prosesnya lebih efektif dan efisien. Dalam kaitan pengguna Sistem Informasi Manajemen terhadap pengelolaan dokumen administrasi masyarakat Kantor

Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang telah melakukan perubahan dari sistem yang masih bersifat manual menuju sistem berbasis *e-administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen berbasis Sistem Informasi Manajemen melalui jaringan internet.

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan perumusan masalah yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang di mana variabel X atau variabel yang mempengaruhi adalah Sistem Informasi Manajemen yang bisa diukur dari dimensi-dimensi sebagai berikut : waktu, isi, dan bentuk. Sedangkan untuk variabel Y atau variabel yang dipengaruhi adalah pelayanan administrasi yang bisa diukur dari dimensi-dimensi sebagai berikut : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Adapun kaitan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Berfikir



F. Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti, dan akan diuji kebenarannya. Karena itu, hipotesis sering pula dikatakan sebagai dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah. Dalam proses *research*, hipotesis harus mengandung kemungkinan-kemungkinan bahwa kita bisa memperoleh data sehingga kebenaran atau ketidak benaran hipotesis tersebut dapat dibuktikan.

Berdasarkan kerangka berfikir yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

“Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang”

Selanjutnya hipotesis tersebut diuji secara statistik sehingga bentuknya menjadi :

$H_0 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di kantor camat Pantai Labu kabupaten Deli Serdang.

$H_a \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di kantor camat Pantai Labu kabupaten Deli Serdang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi informasi meliputi segala cara atau alat yang terintegrasi yang digunakan untuk menjaring data, mengolah dan mengirimkan atau menyajikan secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai format yang bermanfaat bagi pemakainya. Thompson *et al* (1991; 1994) mendefinisikan pemanfaatan teknologi sebagai manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang/pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi didalam organisasi akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas/proses bisnis yang terdapat dalam organisasi tersebut. Adapun pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi dapat dilihat dari dampak pemanfaatan teknologi informasi pada rantai nilai organisasi (*value chain*).

Dampak strategis pemanfaatan teknologi informasi bagi organisasi dapat dilihat dari dapat tidaknya teknologi informasi menunjang dan membantu organisasi dalam melaksanakan dan mencapai strategi organisasi secara keseluruhan. Pemanfaatan teknologi informasi di dalam organisasi bukan

merupakan strategi dasar dari organisasi tersebut, implementasi teknologi informasi digunakan untuk membantu dalam pencapaian strategi organisasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, akses terhadap proses bisnis perusahaan dapat dilakukan dengan cepat sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat dan pada akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai.

B. Sistem Informasi Manajemen.

Begitu banyak definisi Sistem Informasi Manajemen, namun kata-kata kuncinya adalah: komprehensif, terkoordinasi, mempunyai subsistem informasi, terintegrasi secara rasional, merubah data menjadi informasi lewat berbagai cara, meningkatkan produktivitas dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Berikut adalah penjelasannya :

1. Komprehensif

Komprehensif yang di maksud adalah menunjuk pada kata manajemen dalam Sistem Informasi Manajemen. Bahwa yang termasuk dalam SIM adalah semua sistem informasi yang didesain terutama bagi semua level manajer. Sistem Informasi Manajemen mencakup sistem formal dan non formal. Yang termasuk dalam Sistem Informasi Manajemen di antaranya adalah *project information system*, *intelligence information sysem*, *decision support system* dan sistem lainnya yang memproses data bisnis.

Komponen paling penting dalam Sistem Informasi Manajemen adalah

manajer yang memproses, menyebar dan berinteraksi dengan semua elemen lain dari Sistem Informasi Manajemen

2. Terkoordinasi.

Komponen Sistem Informasi Manajemen pada umumnya tidak hanya dikelola dari satu titik sentral dalam organisasi tetapi, bisa dari berbagai departemen yang mungkin terpisah fungsi administrasi datanya. Sistem Informasi Manajemen dikoordinasi secara terpusat supaya:

2.1. Semua data dari sistem yang termasuk di dalam Sistem Informasi Manajemen sama dengan data komponen lain.

2.2. Bila dikembangkan dan dioperasikan akan terkoordinasi.

2.3. Supaya sistem informasi dioperasikan secara efisien. Untuk tugas koordinasi ini biasanya dilakukan *steering committee* atau kepala bagian pemrosesan data.

3. Mempunyai subsistem informasi.

Sebuah sistem informasi manajemen terdiri dari subsistem-subsistem. Tujuan organisasi dan Sistem Informasi Manajemen terbagi di dalam sistem-sistem ini. Beberapa sistem ini hanya melayani satu aktivitas dari satu level dalam organisasi, sementara sistem yang lain melayani berbagai kegiatan dan lebih dari satu level manajemen. Subsistem itu sendiri bisa mempunyai subsistem lagi yang membentuk sistem. Atau dengan kata lain subsistem itu membentuk sebuah sistem dan sistem itu merupakan subsistem dari sistem yang lebih besar lagi.

4. Terintegrasi secara rasional.

Subsistem-subsistem itu terintegrasi sehingga setiap kegiatan di dalamnya akan saling berkaitan dengan lainnya. Integrasi ini terjadi karena pertukaran data antara sistem-sistem ini. Program komputer bisa didesain untuk mempermudah aliran data antara sistem itu. Prosedur manualnya juga membantu terjadinya integrasi itu.

Integrasi juga bisa membuat pemrosesan informasi itu lebih efisien dengan mengurangi media pemrosesan dan tidak terjadinya data yang ganda. Integrasi data ini sangat membantu manajer senior, karena manajer ini banyak membutuhkan data informasi antar fungsional.

5. Merubah data menjadi informasi lewat berbagai cara.

Data berubah menjadi informasi bila diproses sehingga berguna bagi manajer untuk tujuan tertentu. Ada berbagai cara data diubah dalam sistem informasi. Contohnya, data biaya, dalam suatu organisasi dapat disajikan berdasarkan full-cost, variabel cost, standart cost. Berbagai cara dalam Sistem Informasi Manajemen mengubah data menjadi informasi ditentukan karakter personal organisasi, karakter tugas yang dihadapi oleh Sistem Informasi Manajemen dan harapan penerima informasi eksternal.

6. Meningkatkan Produktivitas.

Sistem Informasi Manajemen meningkatkan produktivitas dalam berbagai cara. Sistem Informasi Manajemen mampu membantu pelaksanaan tugas rutin lebih efisien, memberikan peringatan awal terhadap masalah intern dan tekanan dari luar, dan memperjelas kesempatan lebih awal.

Sistem Informasi Manajemen dapat meningkatkan produktivitas individu dan juga organisasi. Bagi individu pekerjaan yang harus ditanganinya bisa lebih cepat dikerjakan sehingga akan tersedia waktu lebih banyak bagi mereka untuk mengerjakan hal lain yang bisa meningkatkan produktivitas mereka. Bagi perusahaan peningkatan produktivitas individu itu akan otomatis meningkatkan produktivitas perusahaan. Selain itu hal yang paling penting bagi organisasi adalah tersedianya informasi akan mengurangi tingkat resiko yang dihadapi oleh perusahaan.

7. Sesuai dengan karakter dan gaya manajer.

Sistem Informasi Manajemen dibuat berdasarkan pola perilaku dan gaya manajerial yang khas dari personal yang akan menggunakannya. Pada level organisasi yang lebih tinggi, Sistem Informasi Manajemen dibuat lebih hati-hati supaya sesuai dengan selera individu yang memakainya. Pada level bawah Sistem Informasi Manajemen disesuaikan secara biasa di mana informasi itu digunakan oleh orang rasional yang lebih klerikal. Pada level menengah sistem informasi disesuaikan dengan karakter umum manajer terhadap sistem informasi.

8. Kriteria kualitas yang telah ditetapkan.

Sistem Informasi Manajemen harus didesain sesuai dengan tingkat time lines, relevansi dan keakuratan informasi yang diminta. Tingkat kualitas ini berbeda antara tugas satu dengan tugas yang lain dan antara level dalam organisasi. Khusus untuk time lines, untuk tugas tertentu data mungkin dikumpulkan dalam periode yang lama dan diubah menjadi

informasi untuk manajer dalam waktu yang tidak tetap, sedangkan untuk tugas yang lainnya informasi mungkin dibutuhkan secara reguler. Kebanyakan tugas membutuhkan informasi tersedia setiap saat selama informasi dikumpulkan atau bahkan pada waktu terjadinya transaksi.

Sistem Informasi Manajemen harus menyediakan informasi yang relevan saja. Menentukan informasi yang relevan mungkin sulit dalam situasi di mana analisis yang di gunakan oleh manajer berbeda antara satu dengan yang lainnya untuk situasi tertentu. Sistem Informasi Manajemen harus disusun fleksibel untuk dapat memberikan secepat mungkin informasi apapun yang di butuhkan untuk masalah khusus.

Tingkat relevansi yang di butuhkan oleh manajer mungkin tidak jelas, misalnya, sebagai seorang manajer yang menerima laporan penyimpangan biaya mungkin memutuskan bahwa beberapa penyimpangan harus dipelajari secara teliti. Penyediaan secara rutin dan detail tentang ringkasan penyimpangan akan menjadi tidak relevan. Penyelesaiannya adalah dengan mendesain Sistem Informasi Manajemen sedemikian rupa sehingga detail yang biasanya tidak dibutuhkan tidak disediakan secara rutin namun tetap tersedia bila manajer menganggapnya relevan. Jika file data disusun secara baik untuk mengantisipasi kebutuhan yang mungkin untuk lebih detail, dapat langsung diberikan jika manajer memintanya. Keakuratan informasi diperlukan sesuai dengan tujuan bagian sistem itu. Keakuratan yang tinggi diperlukan untuk tujuan tertentu seperti pada pemrosesan transaksi. Keakuratan yang memadai (reasonable) diperlukan

untuk tujuan lain seperti peramalan permintaan material. Sistem informasi harus akurat sesuai dengan konsistensi informasi yang disediakan oleh bagian-bagian yang terpisah. Jika ada bagian sistem yang tidak konsisten satu dengan yang lainnya maka kepercayaan pemakai mungkin terpengaruh. Konflik dapat terjadi bila satu transaksi diproses dan dilaporkan oleh dua sistem. Sistem pertama lebih dahulu memproses daripada sistem kedua namun kesalahan menginput data pada sistem pertama belum dikoreksi. Apabila sistem itu sangat terintegrasi situasi tadi akan kecil kemungkinan terjadinya.

C. Pengertian Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Lukman dan Sutopo, 2001:3).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan pemerintah (Mahmudi, 2005:112).

Menurut Sunu (1999:134) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran kegiatan operasional dan memberikan layanan kepada

orang lain. Soetopo (1994:4) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Handayani (1992:131) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktifitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat atau orang lain. Sementara itu Lukman (1999:9) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Selanjutnya Siagian (1992:131) mengemukakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat.

Dari beberapa pendapat mengenai defenisi pelayanan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran kegiatan operasional baik berinteraksi langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik dan mampu menyediakan kepuasan bagi pelanggan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terdapat 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, jenis pelayanan dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok, di antaranya :

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Di dalam proses pelaksanaan pelayanan terdapat berbagai faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan. Faktor tersebut antara lain :

1. Faktor kesadaran, yang menunjukkan adanya keadaan pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan.
2. Faktor aturan, merupakan perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang dalam aturan perlu ada pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subjek aturan, artinya yang membuat, menjalankan, dan mengawasi serta sebagai objek aturan yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan tersebut.
3. Faktor kemampuan, merupakan kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Faktor sarana pelayanan, yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat pembantu

dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi pekerja tersebut (Supriatna, 2000:141-143).

D. Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministraire* yang berarti melayani. Literature lain menjelaskan bahwa administrasi merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Dalam *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (1974), kata *administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan) (Silalahi, 1992:2-3).

Kata administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, yaitu *administratie* yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*electrical work*) (Handyaningrat, 1988:2).

Menurut The Liang Gie menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian penataan pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan (dalam Kencana, 2003:4).

Menurut Nawawi menyatakan bahwa administrasi adalah kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan Siagian

mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Kencana, 2003:5).

Dari defenisi tentang administrasi yang telah dikemukakan oleh pakar tersebut di atas, pada prinsipnya mempunyai pengertian yang sama, yaitu antara lain :

1. Adanya kerja sama.
2. Banyak orang.
3. Untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian administrasi dapat dikelompokkan dalam dua kategori, yaitu :

1. Pengertian administrasi dalam arti sempit

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.

2. Pengertian administrasi dalam arti luas

Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. (Alamsyah dan Muffie, 2002:1).

Berdasarkan pada definisi dan konsep di atas, maka pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mencapai efisiensi dalam mewujudkan tujuan organisasi, maka bisa dikatakan bahwa kegiatan administrasi merupakan jumlah dari pekerjaan operasional dan manajemen.

E. Konsep Pelayanan Administrasi berbasis Sistem Informasi Manajemen

Pelayanan administrasi merupakan kegiatan operasional rutin yang dilakukan oleh setiap personal dalam suatu organisasi atau perkantoran. Proses pelayanan administrasi formal terkait dengan aspek legal dan umumnya tertuang dalam dokumen dinas tertulis. Setiap personal atau unit yang menerima atau mengeluarkan dokumen harus melakukan verifikasi sesuai kewenangannya. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen dengan mengacu pada prinsip pelayanan administrasi pengelolaan dokumen yang umum, menghasilkan produk sistem informasi untuk solusi dalam pelayanan administrasi ketatausahaan. Sistem Informasi Manajemen menggunakan pengolahan database terpusat, penerapan keamanan hak akses, dan dilengkapi dengan berbagai teknologi pendukung lainnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang yaitu sebanyak 43.135 orang dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Alokasi Jumlah Sampel Berdasarkan Desa

No	Desa	Jumlah Penduduk
1.	Sei Tuan	1.097
2.	Tengah	1.015
3.	Kelambir	2.199
4.	Durian	4.628
5.	Kubah Sentang	1.195
6.	Perkebunan Ramunia	2.235
7.	Ramunia II	2.257
8.	Ramunia I	971
9.	Denai Sarang Burung	2.726
10.	Denai Lama	2.389
11.	Binjai Bakung	1.553
12.	Denai Kuala	2.296
13.	Paluh Sibaji	3.716
14.	Pantai Labu Baru	804
15.	Pantai Labu Pekan	4.133
16.	Rugemuk	2.421
17.	Pematang Biara	3.697
18.	Rantau Panjang	2.572
19.	Bagan Serdang	1.231
Jumlah		43.135

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang Tahun 2012

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel tersebut harus bersifat representatif.

Untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang ada di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang, maka peneliti menggunakan rumus Taro Yamane yang dikutip oleh Jalaludin Rahmat (1998:82) dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.(d)^2+1}$$

Keterangan :

- N = banyaknya unit sampel
- N = banyaknya populasi
- d² = presisi atau tingkatan kesalahan (presisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10%, dengan perhitungan 10:100 = 0,10)
- 1 = Bilangan konsta

Setelah itu dapat dilihat di bawah ini perhitungan pencarian sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{43.135}{43.135 (10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{43.135}{43.135 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{43.135}{432,35}$$

n = 99,76 dibulatkan menjadi 100

Dengan perhitungan seperti di atas maka yang akan menjadi sampel responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden.

Kemudian untuk memperoleh alokasi sampel tiap desa dihitung berdasarkan proporsional jumlah masyarakat per desa, dihitung dengan menggunakan rumus metode alokasi proporsional (Nazir, 2003:306) adalah sebagai berikut :

$$ni = \frac{Ni \cdot n}{N}$$

Keterangan :

- ni = Jumlah sampel unit
- Ni = Populasi unit
- N = Populasi
- n = Sampel keseluruhan

Berdasarkan pada rumus di atas, maka alokasi sampel tiap desa adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Alokasi Jumlah Sampel Berdasarkan Jumlah Penduduk Desa

No	Desa	Populasi Masyarakat	Sampel
1.	Sei Tuan	1.097	2
2.	Tengah	1.015	2
3.	Kelambir	2.199	5
4.	Durian	4.628	11
5.	Kubah Sentang	1.195	3
6.	Perkebunan Ramunia	2.235	5
7.	Ramunia II	2.257	5
8.	Ramunia I	971	2
9.	Denai Sarang Burung	2.726	6
10.	Denai Lama	2.389	5
11.	Binjai Bakung	1.553	4
12.	Denai Kuala	2.296	5
13.	Paluh Sibaji	3.716	9
14.	Pantai Labu Baru	804	2
15.	Pantai Labu Pekan	4.133	10
16.	Rugemuk	2.421	6
17.	Pematang Biara	3.697	9
18.	Rantau Panjang	2.572	6
19.	Bagan Serdang	1.231	3
Jumlah Populasi dan Sampel		43.135	100

B. Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu mempelajari buku dan dokumen-dokumen dengan maksud untuk menghimpun teori. Sedangkan data primer melalui teknik-teknik sebagai berikut :

- a. Kuisioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
- b. Observasi, yaitu proses pengamatan yang dilakukan secara intens terhadap obyek yang akan diteliti. (Sugiyono, 2005:166).

Skala yang digunakan dalam instrument penelitian tersebut adalah skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2005:107). Adapun bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skoring/Nilai

Kriteria Penilaian	Skor Penilaian
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1



C. Variabel dan Defenisi Operasional

Dalam penulisan proposal seminar ini penulis mengemukakan dua variabel yang sangat menentukan dan saling berhubungan. Kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Defenisi Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Defenisi Operasional
Varibel Bebas (X) Sistem Informasi Manajemen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu 2. Isi 3. Bentuk 	<p>Tepat waktu, frekuensi, dan periode.</p> <p>Akurasi, relevansi, lengkap, ringkas, dan perfomansi.</p> <p>Jelas, detil, urutan, dan presentasi media</p>
Variabel Terikat (Y) Pelayanan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	<p>Penampilan fasilitas, peralatan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi</p> <p>Ketepatan, kepercayaan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan</p> <p>Ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan</p> <p>Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna layanan</p> <p>Perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan</p>

D. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang telah dikumpulkan perlu dipecah-pecahkan dalam kelompok-kelompok dan diadakan kategorisasi untuk dianalisa sedemikian rupa sehingga data tersebut mempunyai makna untuk menjawab masalah. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini, adalah analisis kuantitatif. Yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka, atau data yang dapat dikonversi dalam bentuk angka dengan cara perhitungan statistik untuk mengukur pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang.

1. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi dengan menggunakan teknik *Spearman Brown* yaitu teknik belah dua yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} , maka item-item tersebut reliable. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar-benar tepat dan akurat, adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2007:149) :

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas Internal seluruh instrumen

r_b = Korelasi *Product Moment* antara belahan pertama dan kedua

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/8/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/8/24

2. Uji Koefisien Korelasi *Product Moment*

Uji koefisien korelasi *product moment* bertujuan untuk mengetahui kuat atau tidaknya pengaruh antara variabel X yaitu “Sistem Informasi Manajemen” dengan variabel Y yaitu “pelayanan administrasi”, atau untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Teknik korelasi yang digunakan adalah tehnik Korelasi *Product Moment* dari *Pearson* dengan rumus sebagai berikut : (Sugiyono, 2007:212) :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

- Dimana :
- r = Koefisien Kolerasi Product Moment
 - ΣX = Jumlah skor dalam sebaran X
 - ΣY = Jumlah skor dalam sebaran Y
 - ΣXY = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
 - ΣX² = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y
 - ΣY² = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y
 - n = Jumlah sampel

Selanjutnya untuk menentukan tingkat koefisien variabel data yang dianalisis tersebut, maka digunakan interprestasi koefisien korelasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.5
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sugiyono, 2007:214)

3. Uji Koefisien Determinasi

Selanjutnya untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel X (Sistem Informasi Manajemen) dengan variabel Y (pelayanan administrasi), dapat dilakukan dengan cara menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Jadi koefisien determinasinya adalah dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

Cd = Koefisien Determinasi
 r^2 = Kuadrat Koefisien Pearson

4. Uji Signifikan

Rumus uji signifikan korelasi *product moment* (Sugiyono, 2007:212) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antar kedua variabel, untuk itu harus dites apakah korelasi antara variabel X (Sistem Informasi Manajemen) dengan variabel Y (pelayanan administrasi) signifikan atau tidak. Dengan demikian perlu dilakukan uji t dengan rumus :

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

Dimana :

t = Uji t
 r = Koefisien Korelasi
 n = Jumlah Data

Setelah diperoleh harga t_{hitung} , maka signifikansinya ditentukan dengan menggunakan t_{tabel} , selang kepercayaan yang dipilih adalah 90% atau dengan tingkat kesalahan 10%, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (berarti tidak ada hubungan yang signifikan)
- b. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berarti ada hubungan yang signifikan)



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang, yakni tentang “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Administrasi” terdapat hubungan yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang.

Dengan demikian seluruh pertanyaan yang terdapat dalam perumusan masalah dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan uji statistik terbukti bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi, dengan nilai koefisien korelasi *product moment* sebesar 0,401 atau dapat dikatakan mempunyai tingkat hubungan yang sedang. Kemudian hasil koefisien determinasi sebesar 16,08%, kontribusi variabel X (Sistem Informasi Manajemen) terhadap variabel Y (pelayanan administrasi), sedangkan sisanya sebesar 83,92% ditentukan oleh faktor lain, dan nilai uji signifikan sebesar 4,322, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diterima adalah hipotesis alternatif (H_a).

2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lancar tidaknya Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan administrasi di kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang antara lain : *Pertama*; sarana penunjang teknologi informasi yang ada seperti, komputer dan server, *Kedua*; jaringan internet yang ada di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang harus maksimal, *Ketiga*; lengkapnya data-data yang ada di portal Sistem Informasi Manajemen Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang harus sering diperbaharui sehingga informasi selalu yang terbaru, *Keempat*; kinerja pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang harus lebih maksimal seperti: cepat dan tanggap mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi di kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang”, maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu :

1. Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang harus melakukan pelatihan-pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan kinerja di bidang teknologi informasi.

2. Pihak kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang harus melakukan peningkatan fasilitas sarana pendukung Sistem Informasi Manajemen, seperti pengadaan komputer di setiap ruangan dan penambahan server.
3. Kinerja pegawai Kantor Camat Pantai Labu Kabupaten Deli Serdang harus lebih ditingkatkan agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Nandang dan Otot Muffie. 2002. *Administrasi Pertanahan*. Jakarta : Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dan Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Gramedia.
- 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia.
- Handayaniingrat. 1992. *Kebudayaan Mentalitas dan Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta : Penerbit BPFE-UGM.
- Kadir, Abdul, 2003, *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi
- Kencana, Inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan)*. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid I*. Jakarta : PT. Indeks.
- Lukman, Sampara. 1999. *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman, Sampara dan Sutopo. 2001. *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jogjakarta : Unit Penerbitan dan Percetakan.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1998. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Rosda Karya.

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta : Gunung Agung.
- Soetopo. 1999. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Penerbit CV. Rineka Cipta.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sunu, Pramudya. 1999. *Peran Sumber Daya Manusia Dalam Penerapan ISO 9000*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Supriatna, Tjahya. 2000. *Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfication*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama, cetakan keempat*. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Sumber lain :

www.google.com. Albarda, albar@Iss.itb.ac.id diakses tanggal 26 Januari 2012.