

PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA TIMORENG PANUA KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

¹⁾Sri Wahyu Ningsih, ²⁾Widia Ramadani, ³⁾Barisan

^{1), 2), 3)}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dan faktor yang memengaruhi sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 57 orang. Perhitungan sampel menggunakan sampling jenuh yaitu, mengambil semua populasi sebagai sampel yakni sebanyak 57 orang. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan jenis penelitian adalah eksperimen. Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuisioner, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki pengaruh yang signifikan melihat dari hasil olahan data pada tabel ANOVA, ternyata nilai $t_{hitung} \geq t_{table}$ atau $4,83 \geq 2,00$ dan tingkat signifikansinya $0,00$ ($F < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya sistem informasi manajemen (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Adapun faktor-faktor yang memengaruhi sistem informasi manajemen dilihat dari faktor yang pertama kualitas sistem memiliki pengaruh sebesar 14,1%. Faktor yang kedua kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 34,8%. Faktor yang ketiga penggunaan (use) memiliki pengaruh sebesar 12,1% dan faktor yang keempat kepuasan pemakai memiliki pengaruh sebesar 21,1%.

Kata Kunci : SIM dan Pelayanan Publik

Abstract

This research deals with to know the influence of management information system to the quality of publik service in the village of Timoreng Panua Panca Rijang District Sidenreng Rappang Regency and the factors influence the management information system to the quality of public service in the village of Timoreng Panua Panca Rijang District Sidenreng Rappang Regency. The population of this research is 57 people. The sample

counted by using the saturated sampling that look the whole population as the sample that is 57 people. The type of this research is quantitative descriptive and also a kind of experiment research. The techniques of collection data in volve observation, quisioner, interview and literature study. This result of this research was the management information system to the quality of public service in the village of Timoreng Panua Panca Rijang District Sidenreng Rappang Regency had a significant influence. It could be seen from the data processing on the table ANOVA, in fact the value $t_{count} \geq t_{table}$ or $4,83 \geq 2,00$ and the significant level was $0,00 (F < 0,05)$, so H_0 refused and H_a accepted. It means the management information system (X) significantcy influence the quality of publik service (Y). The factors that influence the management information system seen from the first factor, the system quality is 14,1%. The second factor, the information quality is 34,8%. The third factor, the use is 12,1% and the fourth factor, the consumer satisfaction is 21,1%.

Keyword : Management Information System and the quality of Publik Service

PENDAHULUAN

Globalisasi mendorong pemanfaatan teknologi informasi diberbagai bidang bisnis. Perkembangan tersebut akhirnya mendesak pemerintah mempercepat implementasi suatu sistem yang disebut *e-government (electronic government)*. Menurut Ndraha (2003), pemerintahan yang dalam perspektif ilmu pemerintahan didefinisikan sebagai badan yang berfungsi memproses pemenuhan kebutuhan manusia sebagai pelanggan baik berupa produk-produk ataupun jasa layanan publik dan layanan sipil, dewasa ini dihadapkan pada banyak permasalahan mendasar yang tidak lain berkaitan dengan tuntutan reformasi birokrasi dari berbagai pihak, dan khususnya tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Munir, 2000:13). Pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Menurut Waluyo, (2007:128) pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah sebagai pelayan masyarakat. Organisasi pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 ayat 1 yang mengatakan penyelenggaraan kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Menurut Hayat (2017:69) dalam Manajemen Pelayanan Publik mendefinisikan “ Kualitas pelayanan publik inti dari sebuah kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan

publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan, artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memberikan keuntungan atau dampak positif serta kenyamanan kepada pelanggan atau masyarakat, seperti halnya ketepatan waktu pelayanan, keramahan pemberi pelayanan serta fasilitas pelayanan yang memadai untuk membangun sistem informasi yang handal dibutuhkan sistem informasi manajemen yang mampu menampung dan mengelola data serta menghasilkan informasi yang tepat dan akurat setiap saat.

Penerapan teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya, namun sampai sejauh mana pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik perlu diselidiki lebih lanjut, hal ini disebabkan oleh kinerja seseorang yang menggunakan sistem informasi yang secara langsung maupun yang tidak langsung.

Menurut Fahmi (2014:218) mengatakan dalam menerima informasi pihak manajemen sangat memperhatikan kondisi informasi. Kondisi informasi menyangkut penilaian kebenaran informasi dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan, ada beberapa kondisi informasi yang harus diperhatikan yaitu keakuratan informasi, ini menyangkut dengan apakah informasi yang diterima memiliki keakuratan atau tidak, kualitas informasi menyangkut dengan kepercayaan terhadap informasi yang diterima, relevansi informasi dengan masalah yang dimaksud. Pihak manajemen dalam proses pengambilan keputusan menginginkan agar informasi yang diterima bukan hanya sekedar akurat namun juga sesuai dengan masalah yang dihadapi, waktu informasi menyangkut dengan periode datangnya informasi tersebut, informasi terlambat maka dianggap informasi tersebut sudah kadaluarsa (expire), dan informasi tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sumber atau pihak pemberi informasi menyangkut dengan pihak pemberi informasi dan pihak penerimaan informasi.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan pada saat pelaksanaan KKLK (Kuliah Kerja Lapang Plus) yang dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada tanggal 11 Juli 2018 sampai 8 September 2018 pada tanggal bulan melihat bahwa pelayanan di kantor Desa Timoreng Panua kurang maksimal hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan tentang kualitas pelayanan yang ada dan juga dibuktikan dengan sarana dan prasana pelayanan belum memadai salah satunya mengenai penggunaan teknologi yang belum maksimal, terhambatnya proses pengelolaan administrasi maupun pelayanan yang diberikan masih bersifat manual, seperti tidak memanfaatkan sistem informasi desa secara maksimal contohnya pada pengurusan surat pembuatan rekomendasi KTP masih menggunakan cara manual dengan tidak mempergunakan keefektifan dari sistem informasi yang terdapat di desa. sehingga tidak dapat menunjang pelayanan secara optimal dan efisien, aparat yang kurang responsif juga merupakan salah satu penyebab masyarakat mengeluh mengenai pelayanan, hal itu membuat masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Pemenuhan pelayanan publik dalam pemberian informasi mengenai keakuratan pelayanan kepada masyarakat sering terjadinya miskomunikasi antara pihak pegawai dengan masyarakat, dalam pemberian informasi kepada masyarakat sering terjadinya informasi yang sudah kadaluarsa atau tidak dapat dipergunakan lagi. Hal-hal tersebut yang menyebabkan tingkat kualitas pelayanan menurun di

Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, berdasarkan uraian masalah tersebut maka peneliti mengangkat judul penelitian yaitu “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang”, dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dan untuk mengetahui Faktor –faktor yang memengaruhi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif dengan dua variabel yakni variabel X dan variabel Y. Adapun populasi dalam hal ini adalah keseluruhan masyarakat Desa Timoreng Panua yang telah menerima pelayanan surat izin usaha, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, surat keterangan pindah, akta kelahiran, dan surat keterangan domisili di Kantor Desa selama dua bulan terakhir yaitu pada bulan Desember 2019 dan Januari 2019 yang berjumlah 57 orang dan menggunakan sampel jenuh yakni mengambil semua populasi sebagai sampel sebanyak 57 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni observasi, wawancara, kuisioner dan studi kepustakaan serta menggunakan tehnik analisis data dengan bantuan program SPSS for windows, hasil analisis berupa statistik deskriptif, uji kualitas data, analisis deskriptif jenis data interval, dan analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 ayat 1 yang mengatakan penyelenggaraan kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Menurut Hayat (2017:69) dalam Manajemen Pelayanan Publik mendefinisikan “ Kualitas pelayanan publik inti dari sebuah kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan, artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memberikan keuntungan atau dampak positif serta kenyamanan kepada pelanggan atau masyarakat, seperti halnya ketepatan waktu pelayanan, keramahan pemberi pelayanan serta fasilitas pelayanan yang memadai untuk membangun sistem informasi yang handal dibutuhkan sistem informasi manajemen yang mampu menampung dan mengelola data serta menghasilkan informasi yang tepat dan akurat setiap saat..

1. Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik

hasil dari uji *coefficients*, dikemukakan nilai konstanta (a) = 13.457 dan beta = 0.655 serta harga t_{hitung} dan tingkat signifikansi = 0.000, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Timoreng

Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefisiennya sebagai berikut

$$Y = 13.457 + 0.655 X$$

Dari fungsi regresi di atas, maka dapat dijelaskan jika variabel Sistem Informasi Manajemen (X) berubah, maka Kualitas Pelayanan Publik (Y) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Sistem Informasi Manajemen meningkat, maka Kualitas Pelayanan Publik juga akan meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,655 dan sebaliknya, jika Sistem Informasi Manajemen menurun, maka Kualitas Pelayanan Publik juga akan menurun dengan koefisien sebesar 0,655 dan nilai konstanta sebesar 13.457 menunjukkan bahwa, jika semua variabel konstan maka sistem Informasi Manajemen masih bersifat positif. Nilai beta 0,655, diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap Sistem Informasi Manajemen (X) adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y), berdasarkan nilai beta yang besar.

Hasil dari uji ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai $F = 23.400$ dengan tingkat probabilitas sig 0.000, untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini, dilakukan uji F . Untuk mengetahui bahwa ada pengaruh/signifikan dapat diketahui dengan melihat dari *level of significant* $\alpha = 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berdasarkan hasil olah data pada tabel ANOVA, maka diketahui F_{hitung} yang diperoleh sebesar 23,400 dengan tingkat signifikansi 0,00 ($F < 0,05$) yang berarti variabel Sistem Informasi Manajemen (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Desa Timoreng Panua. dari hasil tersebut berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan Publik. Uji statistik *t* untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen, berdasarkan tabel *coefficients* hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa :

- 1) Nilai t hitung variabel Sistem Informasi Manajemen (X) 4,83 dengan tingkat signifikansi 0,00.
- 2) Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik sebagai berikut:

$$H_a : P_{yx} \neq 0$$

$$H_0 : P_{yx} = 0$$

Hipotesis bentuk kalimat:

- 1) Hipotesis H_a : Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.
- 2) Hipotesis H_0 : Sistem Informasi Manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Pengambilan keputusan :

- 1) Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh signifikan .
- 2) Jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak berpengaruh signifikan .

Tabel *Coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,83$ prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria

- 1) Tingkat signifikan ($\alpha = 0,05$) untuk uji dua pihak

2) df atau dk (derajat kebebasan) = jumlah data – 2 atau $57-2 = 55$

3) di dapat $t_{\text{tabel}} = 2,00$

keputusan :

ternyata nilai $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ atau $4,83 \geq 2,00$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Hasil dari uji summary yakni

- 1) r adalah 0,546
- 2) r Square : $0,298 \times 100 \% = 29,8 \%$ (pengaruh X terhadap Y) Sisanya $100\% - 29,8\% = 70,2 \%$ (sisanya dipengaruhi oleh faktor yang lain) Koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengetahui pengaruh X terhadap Y dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan tabel model summary koefisien determinasi berganda (r^2) atau r squared = 0,298 berarti secara bersama-sama 29,8% perubahan variabel Kualitas pelayanan publik (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Sistem Informasi Manajemen (X), atau dengan kata lain pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 29,8 %, sedangkan sisanya yaitu 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam kerangka konsep penelitian ini.

Berdasarkan dengan hal yang ada di atas, bahwa dalam sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, terdapat pengaruh yang signifikan. Sistem informasi manajemen di Desa Timoreng Panua masih tergolong belum maksimal, ini dikarenakan pegawai yang belum mampu mengoperasikan sistem informasi dengan baik, data yang biasanya di berikan kepada masyarakat kurang akurat dan bukan data yang terbaru sehingga kualitas pelayanan juga masih kurang maksimal dan menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Hal tersebut sependapat dengan apa yang telah dikemukakan oleh Fahmi (2014:218) mengatakan bahwa dalam menerima informasi pihak manajemen sangat memperhatikan kondisi informasi. Kondisi informasi menyangkut penilaian kebenaran informasi dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan, ada beberapa kondisi informasi yang harus di perhatikan yaitu keakuratan informasi, kualitas informasi, relevansi informasi, waktu informasi menyangkut dengan periode datangnya informasi tersebut, informasi terlambat maka dianggap informasi tersebut sudah kadaluarsa (expire), dan informasi tersebut tidak dapat dipergunakan lagi, sumber atau pihak pemberi informasi menyangkut dengan pihak pemberi informasi atau pihak penerimaan informasi, sehingga dengan memerhatikan hal-hal tersebut maka nantinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berkualitas, disamping itu dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan sekretaris Desa pada tanggal 5 bulan April tahun 2019 pukul 10.00 WITA “mengatakan bahwa sistem informasi manajemen di Kantor Desa Timoreng panua memang sudah ada namun belum bisa di dimanfaatkan secara maksimal karena pegawai sendiri belum terlalu memahami sistem tersebut dan data yang biasanya diberikan kepada masyarakat adalah data yang pengimputannya masih manual”.

Observasi yang dilakukan kurang lebih satu minggu pada tanggal 27 Februari 2019 sampai tanggal 15 Maret 2019 melihat bahwa pegawai di Kantor Desa Timoreng Panua memang belum menggunakan sistem informasi manajemen

secara maksimal dan memberikan data kepada masyarakat yang masih manual sehingga terkadang ada keluhan dari masyarakat yang meminta data di Desa, dari observasi tersebutlah dapat dilihat bahwasanya kualitas pelayanan di kantor Desa Timoreng Panua masih tergolong rendah.

1. Faktor- faktor yang memengaruhi pengawasan

faktor kualitas informasi di kantor Desa Timoreng Panua menjadi faktor yang paling berpengaruh sebanyak 34,8% dari empat faktor yang ada yakni faktor kualitas sistem, faktor penggunaan (use), faktor pemakai dan dapat disimpulkan bahwa pegawai harus memberikan informasi yang akurat dan berkualitas agar tidak mendapatkan keluhan dari masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki pengaruh yang signifikan melihat dari hasil olahan data pada tabel ANOVA, ternyata nilai $t_{hitung} \geq t_{table}$ atau $4,83 \geq 2,00$ dan tingkat signifikansi 0,00 ($F < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Sistem Informasi Manajemen (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y).
2. Faktor-faktor yang memengaruhi sistem informasi manajemen dilihat dari faktor yang pertama kualitas sistem memiliki pengaruh sebesar 14,1%. Faktor yang kedua kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 34,8%. Faktor yang ketiga penggunaan (use) memiliki pengaruh sebesar 12,1% dan faktor yang keempat kepuasan pemakai memiliki pengaruh sebesar 21,1%.

REFERENSI

Buku

- Aqib, Zainal. (2016). *Model-Model, Media, dan Strategi Pembelajaran Kontekstual (Inovatif)*. Yrama Widya. Bandung.
- Agus, Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Alter, S. 1992. *Information Systems a Management Perspective*. Addison-Wesley.
- Anastasia Diana, Lilis Setiawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan Prosedur dan Penerapan*. Edisi 1. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- A,O'brien , James. 2006. *Introducing To Information System*. Salemba Empat. Jakarta.

- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia. Jakarta.
- Baran, Stanley. J dan Dennis K. Davis. 2010. *Teori Komunikasi Massa (Dasar, Pergolakan, dan Masa Depan)*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Daft, Richard L. 2003. *Manajemen*. Edisi Kelimas. Erlangga. Jakarta.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Davis, Keith. 2010. *Organizational Behavior – Human Behavior at Work 13th Edition*. New Delhi :Mcgraw Hill Company.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- Fahmi, Irham. 2014. *Perilaku Organisasi*. Alfabeta. Bandung.
- Fosket, A.c. (1996). *The subject approach to information*. (5th ed). London: Bingley
- Green, DC. 1995. *Komunikasi Data*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Hadi Sabari Yunus. 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV Alfabeta. Bandung.
- Hari, Sabarno. 2007. *Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Jamaluddin, Ahmad. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Krismaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Unit Penerbit. Yogyakarta.
- Livari, Juhani. 2005. *An Empirical Test of the DeLone and McLen Model of Information System Success*. *Database for Advances in Information System*, Spring, 36,2.pg.8.
- Mariana. Kusnita. 2006. *Sistem Informasi Pernikahan Dan Rujuk pada KUA kec. Gebog*, Fakultas Teknik, universitas Muria Kudus, Kudus.

- Moekijat. 2009. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju. Jakarta.
- Mulyadi. 2010. *Akuntansi Biaya*. Edisi 5. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Andi. Yogyakarta
- Rasul, Syahrudin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran*. Detail Rekod. Jakarta.
- R, Munir. 2000. "Migrasi", *Dasar-dasar Demografi edisi 2000*. Lembaga Penerbit UI. Jakarta.
- Romney, Marshall B, dan Paul John Steinbart .2015. *Accounting Information Systems, 13th ed*. Person Educational Limited. England.
- Santosa, Pandji. 2009 *Administrasi Pembangunan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Seddon, P.B & M, Y. Kiew. 1994. *A partialtest and development of the DeLone & Mc Lean Model Of IS success. Procceding of the international conferece of infromation system*. Vancouver Canada. ICIS 1994. Pp 90-109
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatis dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- . 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sutanta, Edhy. 2011. *Basis Data dalam Tinjauan Konseptual*. Andi. Yogyakarta
- Syofian, Siregar. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana. Jakarta.
- Sukmawati, A. S. 2009. Konsep Caring. Available from:<http://Anastasiasuci.co.id>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2012.
- Siregar, Syofian. 2015 . *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*.PT Kharisma Putra Utama. Jakarta
- Siti Irene Astuti D. 2009. *Desentralisasi dan Partisipasi dalam Pendidikan*. UNY. Yogyakarta.

Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.

Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.

Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV Pustaka Setia. Bandung.

Zainuddin. 2016. *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Ombak. Yogyakarta.

Zulaikha. 2007. *Pengujian Model DeLone dan Mclean dalam Pengembangan Sistem Infromasi Manajemen :Kajian Sebuah Kasus*. SN4 X Makassar

A. Jurnal Skripsi

Mardi. 2013. Skripsi. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Mempunyai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Badan Kepegawaian (BKD) Kota Samarinda*. Universitas Mulawarman. Samarinda.

Muhamad Syahrizal. 2014. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Bandung*. Universitas Islam Negeri Sunan Djati. Bandung.

B. Dokumen

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 ayat 1

Al-Qur'an dan Terjamahannya. 2009. Pustaka al-Fatih. Jakarta