



**PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH
PERINDUSTRIAN DAN
PERDAGANGAN
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh
Gelara Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi

Oleh :

REFTO FELIX SITANGGANG
2015100075

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
M E D A N
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL

: PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH PERINDUSTRIAN
DAN PERDAGANGAN KOTA MEDAN

NAMA : REFTO FELIX SITANGGANG
N.P.M : 2015100075
FAKULTAS : SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI : Akuntansi
TANGGAL KELULUSAN : 11 Mei 2024

DIKETAHUI

DEKAN



Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si.

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Oktarini Khamilah Siregar, SE., M.Si

**DISETUJUI
KOMISI PEMBIMBING**

PEMBIMBING I



Dito Aditia Darma Nst, S.E., M.Si.

PEMBIMBING II



Dra Mariyam, MSi., Ak.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Refto Felix Sitanggang
NPM : 2015100075
Fakultas/Program Studi : Sosial Sains/ Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Informasi Terhadap `
Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi
Usaha Kecil Menengah Perindustrian Dan
Perdagangan Kota Medan

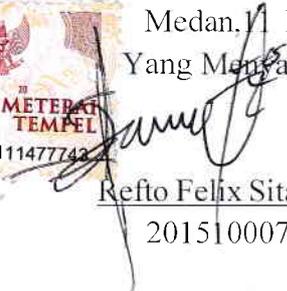
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (Plagiat);
2. Memberikan izin hak bebas royalti Non-Eksklusif kepada Unpab untuk menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola, mendistribusi kan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.



Medan, 11 Mei 2024
Yang Menyatakan,


Refto Felix Sitanggang
2015100075

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : REFTO FELIX SITANGGANG
Tempat / Tanggal Lahir : Bandung / 30-06-1999
NPM : 2015100075
Fakultas : Sosial Sains
Program Studi : Akuntansi
Alamat : ASR WIDURI BARAK JATI

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 20 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



REFTO FELIX SITANGGANG

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian Dan Perdagangan Kota Medan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah sistem informasi berpengaruh secara parsial pada pelayanan publik. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan yang terdaftar sebagai responden. Dalam membuktikan hal tersebut, maka digunakan uji normalitas, uji linieritas, uji regresi linier sederhana, Uji R^2 serta uji t (parsial). Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial sistem informasi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian Dan Perdagangan Kota Medan. Dengan demikian hasil uji t (parsial) menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan dari variabel sistem informasi (X) berpengaruh positif pada variabel pelayanan publik pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian Dan Perdagangan Kota Medan

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research is entitled "The Influence of Information Systems on Public Services in the Medan City Industry and Trade small medium Enterprise Cooperative Service". This research uses quantitative research methods which aim to find out whether information systems have a partial effect on public services. The number of samples in this study was 60 respondents. The data collection technique is by distributing questionnaires to employees registered as respondents. To prove this, the normality test, linearity test, simple linear regression test, R^2 test and t test (partial) are used. The test results show that partially the information system has a positive effect on public services at the Medan City Industry and Trade Micro Enterprise Cooperative Service. Thus, the results of the t test (partial) show that the information system variable (X) has a positive and significant effect on the public service variable at the Medan City Industry and Trade Micro Enterprise Cooperative Service.

Keywords: *Information Systems, Public Services*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian Dan Perdagangan Kota Medan”.

Selama penelitian dan menyusun laporan penelitian skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H Muhammad Isa Indrawan, SE., MM Selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Bapak Dr. E Rusiadi, SE., M.Si Selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Dr.Oktarini Khamilah Siregar, SE.,M.Si Selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Bapak Dito Aditia Darma Nst, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
5. Ibu Dra Mariyam M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing II yang juga sudah banyak membantu untuk perbaikan sistematika penulisan skripsi saya.
6. Seluruh dosen program studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Alm. Karmen Sitanggang dan Ibu Magdalena Samosir, terimakasih atas segala doa dan nasehat yang diberikan

dalam membesarkan dan membimbing saya selama ini sehingga saya dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita.

8. Sahabat-sahabat serta semua teman-teman angkatan 2020 program studi Akuntansi yang tidak dapat disebut penulis satu persatu yang telah memberikan nasihat dan semangat kepada penulis.

Medan, 11 Mei 2024

Refto Felix Sitanggang
NPM 2015100075

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi	5
1.2.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Keaslian Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI	8
2.1 Uraian Teoritis	8
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	8
2.1.2 Pengertian Sistem	9
2.1.2.1 Karakteristik Sistem.....	10
2.1.2.2 Jenis Sistem.....	11
2.1.3 Pengertian Sistem Informasi	12
2.1.3.1 Karakteristik Sistem Informasi	13
2.1.3.2 Fungsi Sistem Informasi	15
2.1.3.3 Kemampuan Utama Sistem Informasi	16
2.1.3.4 Komponen Sistem Informasi	17
2.1.3.5 Indikator Sistem Informasi.....	18
2.1.4 Pengertian Pelayanan	18
2.1.4.1 Standar Pelayanan.....	19
2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2.1.4.3 Sandar Pelayanan Publik.....	21
2.1.4.4 Prinsip Pelayanan Publik	21
2.1.4.5 Indikator Pelayanan Publik	22

2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
2.4 Hipotesis	27
BAB III : METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.2.1 Lokasi Penelitian	29
3.2.2 Waktu penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sample Penelitian.....	30
3.3.1 Populasi Penelitian.....	30
3.3.2 Sample Penelitian	31
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	31
3.4.1 Jenis Data.....	31
3.4.2 Sumber Data	32
3.5 Definisi Operasional dan Variabel	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Uji Intrumen	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas	34
3.8 Metode Analisis Data	35
3.8.1 Uji Normalitas	35
3.8.2 Uji Linieritas.....	36
3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	37
3.8.4 Uji Hipotesis	37
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	39
4.1.2 Struktur Organisasi.....	43
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.2 Analisis Data.....	57
4.2.1 Uji Instrumen.....	57
4.2.1.1 Uji Validitas.....	57
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	58
4.2.2 Hasil Analisis Data	59
4.2.2.1 Uji Normalitas	60
4.2.2.2 Uji Linieritas.....	61
4.2.3 Uji Regresi Linier Sederhana	63
4.2.3.1 Uji Hipotesis	64
4.2.3.2 Uji Determinasi (R^2).....	65

4.3 Pembahasan	65
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Waktu Proses Penelitian	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Informasi	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik.....	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Informasi	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik.....	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan kota Medan	43
Gambar 4.2 Uji Normalitas P-plot.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu entitas perkembangan beberapa dekade mendatang awal abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di banyak bidang kehidupan manusia. Saat ini semua berjalan seiring dengan pesatnya perkembangan pembangunan, organisasi publik dan swasta. Semakin banyak orang yang mampu memanfaatkan keunggulan teknologi informasi baru mendukung efektivitas, produktivitas, dan efisiensi. Perkembangan Teknologi informasi, dalam hal ini teknologi komputer, dapat membantu pengambilan keputusan dalam organisasi modern memungkinkan penyelesaian pekerjaan secara efisien dalam organisasi tepat, akurat dan efisien. Saat ini, para manajer menuntut keterampilan mereka untuk dapat memanfaatkan dan menciptakan informasi yang membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi ini. Seperti yang dinyatakan Kaiman Turnip (2018) bahwa dalam globalisasi telah bergulir dan menuntut informasi, termasuk dari birokrasi publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Terpenuhi tidaknya kebutuhan dan

tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Menurut Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.

Kepuasan bila diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Tjiptono (2017), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Pada undang-undang/tahun 2014/ Nomer 5- Aparatur sipil negara adapun fungsi dari ASN adalah sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, dan juga perekat dan pemersatu bangsa. Dan juga dijelaskan tugas ASN adalah melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas dan juga untuk mempererat kesatuan Negara Kesatua Republik Indonesia

Untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik untuk masyarakat, pemerintah dituntun untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat UMKM. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan publik

yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh ASN, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat.

UKM merupakan singkatan dari usaha kecil dan menengah, dengan menekankan fokus pada usaha kecil.. Pada dasarnya, UKM adalah usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu, kelompok, badan usaha kecil, maupun rumah tangga. Keberadaan UKM di Indonesia sangat diperhitungkan, karena berkontribusi besar pertumbuhan ekonomi. UKM merupakan usaha produktif yang dimiliki perorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria sebagai usaha mikro. Menurut Purba, (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa UKM adalah kegiatan ekonomi kerakyatan mandiri dari berskala kecil yang pengelolaannya dilakukan oleh kelompok masyarakat, keluarga, atau perorangan.

Suatu permasalahan yang di hadapi dinas koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan dalam mengatasi kelangkaan LPG 3 kg di kota Medan, kurangnya pengawasan sistem informasi Dinas koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan sehingga terjadi kecurangan yang merugikan dan menyulitkan masyarakat yang menggunakan LPG 3 Kg. Dalam kasus tersebut dinas koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan melakukan pelayanan atas keluhan masyarakat dengan melakukan pembentukan satgas untuk memberantas praktik kecurangan yang dilakukan yang menyebabkan kelangkaan agar masalah kelangkaan gas ini dapat diselesaikan. Kelangkaan gas bersubsidi telah

membuat harga jual di konsumen di atas harga eceran tertinggi. gas elpiji yang seharusnya dijual dengan Rp 19.000 per tabung itu, namun dijual dengan harga antara Rp 25.000 hingga Rp 30.000 per tabung. kelangkaan gas akan menyebabkan kenaikan harga yang akhirnya menjadi penyumbang inflasi di Sumatera Utara.

Di kota Medan, terdapat 1.300 pangkalan elpiji dan sekitar 40 persen di antaranya tidak punya stok gas 3 kilogram. Informasi kelangkaan gas tersebar hingga akhirnya terjadi *panic buying*. Masyarakat mengisi penuh seluruh tabung cadangannya dan ada pula temuan pengoplosan gas bersubsidi ke tabung gas non-subsidi ukuran lima Kilogram dan 12 kilogram. Sumber : [https ://www kompas.id/baca/nusantara/2023/08/02/](https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/08/02/)

Berdasarkan uraian di atas, maka alasan pemilihan topik dalam penelitian ini adalah karena kurangnya kesadaran dari dinas koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan atas keluhan masyarakat, serta banyaknya opini masyarakat tentang rendahnya sistem informasi pemerintah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“PENGARUH SISTEM INFORMASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI USAHA KECIL MENENGAH PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA MEDAN ”**.

1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka identifikasi masalah yang didapat adalah tidak tersedianya sistem informasi khusus sebagai wadah masyarakat UMKM untuk menyampaikan keluhan sehingga pelayanan Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan masih kurang baik.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka batasan masalah dalam kaitannya dengan sistem informasi terhadap pelayanan di Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan tahun 2021 s/d tahun 2022.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan tulisan yang berisi pertanyaan tentang topik yang akan diangkat oleh penulis. Rumusan masalah pada penelitian ini, meliputi seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi pada Dinas koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan kota Medan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik pada Dinas Koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Data dan informasi serta hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan akan bermanfaat bagi :

1. Aspek Teoritis

Aspek teoritis (keilmuan) yang memuat kegunaan teoritis yang dapat dicapai masalah yang dihasilkan peneliti. Penelitian ini memberi wawasan dan pengetahuan serta ilmu yang didapat selama masa perkuliahan khususnya mengenai sistem informasi terhadap pelayanan publik.

2. Aspek Praktis

Aspek praktis (guna laksana) yang memuat kegunaan yang dapat dicapai dari pengetahuan yang dihasilkan peneliti. Bagi Dinas koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan menjadi bahan kontribusi untuk Dinas koperasi UKM Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan dan diharapkan juga agar pemerintahan dapat mengambil tindakan-tindakan yang bersifat perbaikan dimasa yang akan datang.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian, yakni penjelasan yang menunjukkan bahwa masalah penelitian yang dihadapi belum pernah dipecahkan oleh peneliti sebelumnya atau menunjukkan dengan tegas perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya. Penelitian ini merupakan replika dari penelitian Ilham Agustian,dkk (2019) yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu” , sedangkan penelitian ini berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan”. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

1. Waktu Penelitian : penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2019 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2023
2. Lokasi Penelitian : Penelitian terdahulu dilakukan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu sedangkan penelitian ini dilakukan di Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.
3. Model Penelitian : Sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu sebanyak 55 sampel, sedangkan pada penelitian ini menggunakan 60 sampel.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 *Grand Theory*

Grand theory yang ada di dalam penelitian merupakan sebuah konsep utama yang dipakai oleh para peneliti untuk mengalokasikan informasi tentang hipotesis yang dipergunakannya. Tujuan grand teori ini adalah untuk mendukung penelitian yang didasarkan pada hasil research gap dan juga kerangka berpikir ilmiah tertentu. Teori yang digunakan dalam memecahkan permasalahan ini adalah dengan *Theory of Planned Behavior* yang merupakan perpanjangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen. Ajzen mengembangkan teori TPB dengan pandang konstruk yang belum ada pada TRA yaitu *Perceived Behavioral Control*. TPB menjelaskan niat seseorang untuk berperilaku. Niat adalah tergeraknya hati menuju apa yang dianggapnya sesuai dengan tujuan, baik untuk memperoleh manfaat atau mencegah keburukan. Seseorang yang menganggap dirinya adalah orang yang tidak tahu harus berbuat apa. Tujuan dari teori ini adalah untuk dapat memprediksi dan memahami pengaruh motivasi terhadap perilaku yang tidak berada di bawah kendali seorang individu (Tandiontong, 2016). Intensi seseorang untuk berperilaku dipengaruhi faktor yaitu Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Toward The Behaviour*). Sikap ini mengacu pada derajat dimana seseorang memiliki penilaian evaluasi menguntungkan/positif atau tidak menguntungkan/negatif dari suatu perilaku, yang artinya apakah dari tindakan tersebut menimbulkan hal yang negatif atau positif.

2.1.2 Pengertian Sistem

Definisi sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang saling berinteraksi, saling terkait, atau saling bergantung membentuk keseluruhan yang kompleks. Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Istilah ini sering digunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika sering kali bisa dibuat. sistem adalah kumpulan dari subsistem bagian /komponen apapun, baik fisik ataupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Menurut Djahir dan Pratita (2018) mengemukakan bahwa “sistem adalah kumpulan/grup dari subsistem/bagian/komponen apapun, baik fisik ataupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”. Sedangkan menurut Lukman (2018) “Sistem adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang berkaitan dan susunan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, sinergi dari semua unsurunsur dan elemen-elemen yang ada di dalamnya,yang menunjang pelaksanaan dan mempermudah kegiatan-kegiatan utama dari suatu organisasi ataupun kesatuan kerja”.

2.1.2.1 Karakteristik Sistem

Menurut Irawati (2018) agar sistem dikatakan sistem yang baik memiliki karakteristik yaitu :

a. Komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan.

b. Batasan Sistem (*boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya.

c. Lingkungan Luar Sistem (*environment*)

Lingkungan luar sistem adalah diluar batas sistem dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

d. Penghubung Sistem (*interface*)

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya.

e. Masukkan Sistem (*input*)

Masukkan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*), dan masukkan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

f. Keluaran Sistem (*output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

g. Pengolah Sistem

Suatu sistem menjadi bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. h. Sasaran Sistem Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan input yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang dihasilkan sistem.

2.1.2.2 Jenis Sistem

Berikut ini merupakan klasifikasi sistem menurut Hutahaean (2018), meliputi:

a. Sistem abstrak dan fisik

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran-pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sementara itu, sistem fisik adalah sistem yang ada secara fisik.

b. Sistem tentu dan tak tentu

Sistem tentu adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi, sebagai keluaran sistem dapat diramalkan. Sementara sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probalistik.

c. Sistem alamiah dan buatan manusia

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat oleh manusia. Sementara sistem buatan manusia adalah sistem yang dibuat oleh manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin (*human machine system*).

d. Sistem terbuka dan tertutup

Sistem tertutup adalah sistem yang tidak berpengaruh dan tidak berhubungan dengan lingkungan luar, sistem bekerja otomatis tanpa ada turut campur lingkungan luar. Sementara itu, sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima input dan output dari lingkungan atau subsistem lainnya.

2.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Sistem informasi adalah sebuah sistem formal, sosioteknikal, dan organisasional yang dirancang untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Pengertian sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang terorganisir. Sedangkan menurut Jonny Seah (2020) sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok.

Hal ini sangat penting untuk menunjang informasi dalam suatu perusahaan atau organisasi kesinambungan pengembangan, jadi memiliki alasan mengapa informasinya sangat banyak diperlukan bagi suatu perusahaan ataupun organisasi. Konsekuensi dari tidak menerima informasi yang cukup. Dalam jangka waktu tertentu, perusahaan akan kehilangan kendali sumber daya, sehingga keputusan yang sangat strategis harus dibuat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami

kekalahan dalam persaingan lingkungan yang kompetitif. Sistem informasi juga dapat dianggap sebagai bahasa semi formal yang mendukung orang dalam pengambilan suatu keputusan dan tindakan, meliputi :

1. Sistem informasi merupakan fokus utama dari studi untuk disiplin sistem informasi dan organisasi informatika.
2. Sistem ini diselenggarakan informasi dari manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan sumber data untuk mengumpulkan, mengubah, dan mendistribusikan informasi dalam sebuah organisasi.
3. Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, kegiatan manajerial dan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

2.1.3.1 Karakteristik Sistem Informasi

Menurut Fauzi (2017) berikut beberapa karakteristik sistem informasi, meliputi :

1. Mempunyai Sasaran Sistem

informasi mempunyai sasaran, dan sasaran tersebut ialah pihak-pihak yang akan mendapatkan data atau informasinya. Karakteristik sistem informasi satu ini sangat penting sehingga apabila suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka itu tidak bisa disebut sebagai sistem informasi. Selain itu, keberadaan karakteristik satu ini juga turut membantu memastikan sistem informasi berjalan sebagaimana mestinya. Misalnya di sini suatu informasi mempunyai sasaran auditor atau akuntan. Dengan demikian, sistem informasi yang

nantinya dikerjakan atau dikembangkan ialah sistem yang akan memenuhi kebutuhan auditor dan akuntan tersebut.

2. Mempunyai Masukan atau Input

Masukan atau input merujuk pada jenis energi yang dipakai saat memasukkan sesuatu dalam sistem. Mengenai masukan ini, ada dua macam yang perlu diketahui sebagai berikut.

- a. Signal input ialah energi yang berupa sinyal dan energi tersebut berpengaruh besar terhadap transmisi dan proses transfer data atau informasi yang dimiliki oleh suatu server yang kemudian akan diteruskan ke bagian keluaran atau output.
- b. *Maintenance* input ialah masukan yang ada kaitannya dengan perawatan sistem. Perawatan ini dimaksudkan agar sistem informasi bisa terus berjalan sesuai dengan fungsinya.

3. Mempunyai Pengolah atau Pemrosesan Data

Karakteristik sistem informasi yang lainnya ialah mempunyai pengolah atau pemrosesan data. Ini adalah bagian sistem informasi yang mempunyai tugas utama berupa memproses masukan atau input tadi sehingga menjadi keluaran atau output. Dengan kata lain, pengolah atau pemrosesan data akan memproses data atau informasi secara menyeluruh untuk kemudian mentransmisikan hasil proses tersebut menuju output sehingga bisa diakses oleh pengguna atau pihak-pihak yang berkepentingan.

4. Mempunyai Keluaran atau *Output*

Keluaran atau output ini merujuk pada hasil atau keluaran energi yang diteruskan dari masukan atau input. Hasil yang dimaksud dapat berupa

informasi atau data yang muncul di layar dan fungsinya adalah untuk mempermudah pengguna atau user dalam melihat informasi tersebut. Nantinya informasi ini bisa digunakan baik untuk dirinya sendiri maupun kelompok.

5. Mempunyai *Interface*

Singkatnya, interface ialah antar muka. Kaitannya dengan sistem informasi, *interface* ini berarti media yang dapat dimanfaatkan untuk menghubungkan suatu subsistem atau komponen yang ada dalam sistem informasi. Selayaknya karakteristik yang lainnya, interface ini juga harus ada dalam sistem informasi. Pasalnya, interface memainkan peran yang sangat penting. Adapun peran interface di sini ialah mempermudah pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi dengan baik.

2.1.3.2 Fungsi Sistem Informasi

Berikut ini terdapat beberapa fungsi sistem informasi menurut Azhar Susanto (2018), diantaranya adalah:

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.
2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.

6. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
7. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi dan pemeliharaan sistem.

2.1.3.3 Kemampuan Utama Sistem Informasi

Berikut ini terdapat beberapa kemampuan utama sistem informasi menurut Hervina (2020), diantaranya adalah:

1. melaksanakan komputasi numerik, bervolume besar dan dengan kecepatan tinggi
2. menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah
3. menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses
4. memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak diseluruh dunia dengan cepat dan murah.
5. meningkatkan efektifitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau beberapa lokasi
6. mengotomatisasikan proses-proses bisnis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual
7. mempercepat pengetikan dan penyuntingan
8. pembiayaan yang lebih murah daripada pengerjaan secara manual

2.1.3.4 Komponen Sistem Informasi

Berikut ini terdapat beberapa komponen sistem informasi menurut Azhar Susanto (2018), diantaranya adalah:

1. Blok masukan

Mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi, termasuk metode untuk memperoleh data yang dimasukkan, yang dapat berupa dokumen.

2. Blok model

Terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi atau mentranspormasi data-data masukan dan data-data yang tersimpan dalam basis data untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

3. Blok keluaran

Produk dari sistem informasi adalah keluaran berupa informasi yang berkualitas.

4. Blok teknologi

Blok teknologi merupakan kotak alat (*tool box*) dalam sistem informasi.

5. Blok basis data

Blok basis data merupakan kumpulan dari file-file data yang saling berhubungan yang diorganisasi sedemikian rupa agar dapat diakses dengan mudah dan cepat.

6. Blok kendali

Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk menyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah atau bila terlanjur terjadi kesalahan dapat langsung diatasi.

2.1.3.5 Indikator Sistem Informasi

Adapun indikator system informasi, menurut DeLone dan McLean (2018), indikator-indikator dari sistem informasi akuntansi antara lain:

1. Adaptasi (*Adaptability*).
2. Ketersediaan (*Availability*).
3. Keandalan Sistem (*Reliability*).
4. Waktu Respon (*Response Time*).
5. Kegunaan (*Usability*).

2.1.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. istilah pelayanan bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, Service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah Service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).

Menurut Larasati Lallo (2018) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor-faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode-metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai

dengan haknya. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Adanya rangkaian kegiatan pelayanan pegawai hotel syariah baik berupa sikap dan perilaku.
- b) Komunikasi yang baik antara konsumen dengan pihak hotel.
- c) Kegiatan bertujuan untuk membantu melayani dan memberikan kepuasan pengunjung dalam memenuhi kebutuhan pengunjung hotel tersebut.

2.1.4.1 Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ujian Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.4.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik, tertuang dalam UU 25/2009 yang berisi “bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”, dimaknai sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Menurut Menurut Agung Kurniawan (2020) mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Silpia (2018) "hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang memuaskan kepada khalayak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat". Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.1.4.3 Standar Pelayanan Publik

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

2.1.4.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik, meliputi:

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian Waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan.
10. Kenyamanan.

2.1.4.5 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Hardiansyah (2020), meliputi:

1. Keandalan (*reliability*),
yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*),
yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*),

yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.

4. Empati (*emphaty*),

yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan acuan, penelitian tersebut meliputi :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Variabel		Hasil Penelitian
			X	Y	
1	Ilham Agustian, Harius Eko Saputra, Antonio Imanda (2019)	Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu	Sistem Informasi (X)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat korelasi antara variabel sistem informasi terhadap variabel sistem informasi terhadap variabel kualitas pelayanan berada pada kategori rendah karena terletak antara 0,20-0,399 hal ini membuktikan bahwa sistem informasi dengan variabel

					kualitas layanan dapat dikatakan berpengaruh tetapi termasuk dalam kategori rendah
2	Otanius Laia, Odaligoziduhu, Palindungan Lahagu, (2022)	Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan	Sistem Informasi (X)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Berdasarkan hasil validitas diperoleh data bahwa angket yang telah disusun memenuhi kriteria valid atau layak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data pada penelitian ini. Besar pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik pada kantor camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan. Adalah 27,98%. Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis di terima H_a jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,150 > 1.761$ sehingga dengan demikian hipotesis H_a di terima yang berada pada korelasi tinggi, atau dengan kata lain ada pengaruh sistem

					informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan.
3	Hery Haerudin, Lilis Saidah Napisah (2018)	Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan (Studi Pada Klinik Mitra Sehati Cibiru Bandung)	Sistem Informasi (X)	Peningkatan Pelayanan (Y)	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sistem informasi akuntansi Klinik mitra sehati dipergunakan oleh bagian-bagian, orang-orang yang mengoperasikan sistem informasi akuntansi yaitu bagian administrasi bagian poliklinik, petugas rekam medis, kepala keuangan, dokter dan perawat sangat membantu dalam menunjang seluruh proses

					bisnis
4	Reza Primanda (2018)	Pengaruh Budaya Organisasi dan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Unit-Unit Pelayanan Publik	Pengaruh Budaya Organisasi (X1) Penerapan Sistem Informasi (X2)	Pelayanan Publik (Y)	Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan 1) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik hal ini ditunjukkan dengan hasil probabilitas thitung untuk variabel budaya organisasi sebesar 0,000 dan sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas thitung untuk variabel sistem informasi sebesar 0,037.
5	Andi Nurkholis, (2021)	Penerapan Sistem Informasi terhadap Pelayanan Publik Pada Kecamatan Sukarame	Sistem Informasi (X)	Pelayanan Publik (Y)	Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sistem yang dikembangkan dapat mempermudah kantor

					<p>Kecamatan Sukarame dalam pembuatan surat pengaduan dan pelayanan publik lainnya ehingga lebih efektif tanpa harus \mengantri.sistem ini juga membantu menghasilkan surat izin usaha, surat pengajuan listrik, sistem pengaduan dan pelayanan publik yang menghasilkan 100% keakuratan</p>
--	--	--	--	--	--

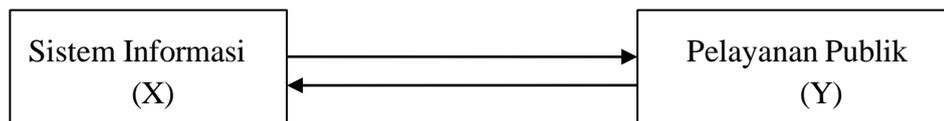
Sumber :Penulis, 2024

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor atau variabel, yang telah dikenali atau diidentifikasi sebagai masalah yang penting sekali. Kerangka konseptual didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian. Menurut Wardoyo (2020) memberikan definisi yang lebih sederhana mengenai kerangka konseptual, yaitu suatu uraian mengenai keterkaitan atau hubungan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian. Kerangka konseptual dari penelitian ini adalah hubungan antara variabel penelitian yaitu variabel Sistem Informasi (X) terhadap Pelayanan Publik (Y) yang diamati atau diukur melalui proses berikut membangun hubungan

teoritis. Berikut paradigma penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



Sumber :Penulis, 2024

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis ilmiah mencoba mengutarakan jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti dapat memberikan beberapa hipotesis didalam penelitian ini, yaitu :

Ha : Sistem Informasi berpengaruh terhadap pelayanan publik

Ho : Sistem Informasi tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah metode yang digunakan dalam menyelidiki suatu rumusan masalah yang diangkat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah bagian dari serangkaian investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data untuk kemudian diukur dengan teknik statistik matematika atau komputasi. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019), adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang bertujuan untuk menjelaskan, meramalkan, serta mengontrol suatu gejala dengan tujuan mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena yang terjadi pada dinas perindustrian dan perdagangan kota Medan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan

di Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.KM. .77, Lalang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20126.

3.2.2 Waktu Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian dilaksanakan. Tetapi lamanya penelitian akan tergantung pada keberadaan sumber data dan tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian, dan bagaimana penelitian mengatur waktu yang digunakan. Peneliti merencanakan kegiatan penelitian yang dilakukan ini mulai dari bulan Desember 2023 sampai dengan selesai, dengan format sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu Proses Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Des'23	Jan'24	Feb'24	Mar'24	Apr'24	Mei'24
1	Riset Awal/Pengajuan Judul	■					
2	Penyusunan Proposal	■	■				
3	Seminar Proposal		■				
4	Perbaikan / ACC Proposal		■				
5	Pengolahan Data			■	■		
6	Penyusunan Skripsi			■	■		
7	Bimbingan Skripsi				■	■	
8	Seminar Hasil					■	
8	Perbaikan Seminar Hasil					■	
8	Sidang Meja Hijau						■

Sumber: penulis, 2024

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah jumlah penghuni, baik manusia maupun makhluk hidup lainnya di suatu satuan tempat atau lingkungan tertentu. Populasi itu dapat berupa orang, benda, perusahaan, sampai lembaga yang sifatnya dapat jumlahnya dapat dihitung. Menurut Handayani, (2020) Populasi adalah suatu elemen dalam penelitian yang memiliki totalitas dengan ciri sama, dapat berupa individu dari

suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu objek yang akan diteliti. Nilai yang diperoleh dari populasi ini disebut dengan parameter. Populasi yang dipilih adalah karyawan Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan berjumlah 101 orang. Kegunaan Populasi ini adalah untuk dapat mengetahui jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya dapat diteliti.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan sifat suatu kelompok yang lebih besar. Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama yang menggambarkan dan dapat mewakili seluruh populasi yang diteliti. Menurut Sugiyono (2017), teknik pengambilan sampel adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang karakteristiknya cocok untuk dijadikan sampel, dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi. Metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, metode penentuan sampling yang berdasarkan pertimbangan peneliti tentang sampel yang sesuai dan dianggap mempunyai sifat representatif. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 60 karyawan yang bekerja pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu dengan metode penelitian kuantitatif menggunakan pengukuran yang melibatkan

angka-angka mulai dari proses pengumpulan data hingga penerjemahannya dan untuk penelitian kuantitatif ini dimulai dari proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner pada responden pada Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dapat berupa benda, gerak, manusia, tempat dan sebagainya. Apabila penelitian menggunakan kuisisioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang meresponatau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada peneliti. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018) Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Sumber data primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada karyawan Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kota yang terdaftar sebagai responden pada penelitian ini.

3.5 Definisi Operasional dan Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang memberikan pernyataan pada peneliti untuk apa saja yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis penelitian, khususnya pada penelitian kuantitatif. Definisi operasional ini dilakukan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dari suatu

penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. Sedangkan menurut Menurut Sugiyono (2019) operasional variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentangnya, kemudian ditarik kesimpulan.

Tabel 3.2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Deskripsi	Skala
Pelayanan Publik (Y)	1. Reability 2. Tangibles 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empati (Mukarom,2015)	Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara mulai dari reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance Empati	Likert
Sistem Informasi (X)	1. Adaptasi 2. Ketersediaan 3. Keandalan Sistem 4. Waktu Respon 5. Kegunaan (DeLone dan McLean, 2018)	Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan seperti adaptasi, ketersediaan sistem, keandalan sistem, kegunaan sistem serta waktu respon dalam organisasi	Likert

Sumber : penulis , 2024

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan bahan riset. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian yang diharapkan. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara

terhadap pertanyaan penelitian. Menurut Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berpartisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti pada penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner pada karyawan Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan yang terdaftar sebagai responden dengan tujuan untuk mendapatkan sejumlah data atau informasi yang sesuai dengan topik penelitian yang diangkat.

3.7 Uji Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel berikut uji instrumen yang digunakan, meliputi:

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Menurut Sugiyono, (2018) menyatakan bahwa uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau setidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 16.0 *for Windows* dengan kriteria sebagai berikut.

- a. Jika nilai r hitung $>$ r table maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid
- c. Jika r hitung dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Correlation*.
- d. Uji validitas menggunakan SPSS dapat dikatakan valid jika nilai $>$ 0,30

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reabilitas dapat menunjukkan konsistensi dari jawaban-jawaban responden yang terdapat pada kuesioner yang disebar. Untuk mengukur uji realibilitas dengan uji *Cronbach Alpha* menggunakan SPSS yaitu variabel dikatakan *raelibel* jika memberikan *Cronbach Alpha* > 0,60.

3.8 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses pengolahan data untuk tujuan menemukan informasi yang berguna yang dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah. Sedangkan metode analisis data adalah tahapan dari proses penelitian dimana data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan proses analisis untuk menjawab permasalahan penelitian. Analisis data yang digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Namun sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan linieritas. Cara perhitungannya dibantu dengan menggunakan program SPSS for windows versi 16.

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian kita berasal dari populasi yang sebarannya normal. Uji Normalitas

berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Menurut Sugiyono (2019) Uji normalitas data adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak, dan apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hal tersebut dianggap penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametric. Dasar pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Signifikanted*), yaitu :

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

3.8.2 Uji Linieritas

Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independen yang hendak diuji. Jika suatu model tidak memenuhi syarat linearitas maka model regresi linear tidak bisa digunakan. Asumsi linear yang dimaksud adalah asumsi yang terjadi jika terjadi perubahan pada suatu variabel, maka akan diikuti perubahan pada variabel yang lainnya. Menurut Sugiyono (2017), uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan linear atau tidak linier. Uji linieritas dilakukan sebagai alat hitung untuk menentukan suatu konsentrasi yang diambil dari rumus :

$$y = ax + b$$

Keterangan :

y = Pelayanan Publik,

a = Konstan,

x = Sistem Informasi

b = Koefisien.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen sistem informasi (X) dengan variabel dependen pelayanan publik (Y). Regresi linier sederhana ini merupakan suatu metode statistik yang berupaya memodelkan hubungan antara dua peubah acak dimana satu peubah acak memengaruhi peubah acak yang lainnya. Analisis ini mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Regresi linier sederhana digunakan untuk memperkirakan hubungan antara dua variabel kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) Regresi linier sederhana adalah suatu metode statistik yang berupaya memodelkan hubungan antara dua peubah acak dimana satu peubah acak memengaruhi peubah acak yang lainnya. Berikut rumus analisis regresi linier Sederhana, meliputi :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel Pelayanan Publik

X = Variabel Sistem Informasi

a = Konstan

b = Koefisien

3.8.4 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisa data. Dalam statistik sebuah hasil dapat dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2017) hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya pengaruh signifikan dari Sistem Informasi (Variabel X) sebagai variabel bebas dengan Pelayanan Publik (Variabel Y) sebagai variabel tidak bebas. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. Secara singkat hipotesis dapat dinyatakan sebagai simpulan sementara penelitian. Mengingat sifatnya ini, hipotesis perlu diuji kebenarannya. Maka, dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Ada pengaruh yang signifikan dari sistem informasi terhadap pelayanan publik.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari sistem informasi terhadap pelayanan publik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Sejarah terbentuknya Dinas Koperasi dan UKM pada mulanya dimulai dari Kantor Wilayah Perindustrian dan Perdagangan, dan Kantor Wilayah Koperasi berdiri masing-masing. Pada tahun 2000 dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 17 Tahun 2000, tentang Tata Kerja Dinas di Provinsi Sumatera Utara terbentuklah Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2007, Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 11 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Dinas Provinsi Sumatera Utara, Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan Perdagangan menjadi Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.

Kemudian pada Tahun 2009 dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 13 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Provinsi Sumatera Utara, Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sumatera Utara dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Utara kembali menjadi Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara.

Pada akhir tahun 2014 dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 4 Tahun 2014 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 13 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tatakerja Dinas

Daerah Provinsi Sumatera Utara Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Pada awal tahun 2016, dengan keluarnya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara maka berubahlah nama Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sumatera Utara menjadi Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah Provinsi Sumatera Utara (Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Sumatera Utara).

Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu provinsi dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup besar di Indonesia, dimana pada triwulan I tahun 2023 tumbuh sebesar 4,87%. Beberapa usaha yang berpotensi ditemui di Provinsi Sumatera Utara bertumpu pada jenis usaha seperti: pertanian, perdagangan, industri kreatif, pariwisata, teknologi dan informasi, kesehatan dan kecantikan, industri kecil dan manufaktur, serta koperasi.

Mendorong laju pertumbuhan ekonomi yang secara berkala wajib meningkat dengan mencetak jumlah koperasi dan UMKM di Provinsi Sumatera Utara yang berkualitas adalah peran utama pemerintah dalam mendukung Indonesia Emas 2045. Strategi inklusif dan berkelanjutan dalam mendukung percepatan peningkatan ekonomi guna pengentasan kemiskinan dapat dilakukan dengan mendorong koperasi dan UMKM di Provinsi Sumatera Utara untuk bisa menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan sosial, serta mampu untuk siap bersaing dalam pasar global. Tidak bisa dipungkiri juga bahwa koperasi dan UMKM masing-masing memiliki karakteristik dan tantangan yang unik, sehingga pemerintah dihadapkan dengan problematika penyelesaian yang harus diatasi. Namun demikian, pemecahan masalah tersebut

akan selalu dirancang melalui kebijakan-kebijakan yang tepat, membangun ekosistem kerja yang kondusif dan kolaborasi dengan melibatkan beberapa pihak terkait. Dalam hal ini dengan memperkuat dan memberdayakan koperasi dan UMKM, Provinsi Sumatera Utara diharapkan dapat menjadi contoh baik dalam merealisasikan visi Indonesia Emas 2045.

Melalui Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Sumatera Utara selaku garda terdepan lembaga pembangunan ekonomi selalu memberikan dukungan penuh melalui program-program pelatihan, pemasaran, dan inisiatif pengembangan lainnya untuk membantu pertumbuhan omset dan aset para koperasi, usaha mikro, kecil dan menengah binaan di lingkungan Provinsi Sumatera Utara.

Visi :

Sumatera Yang Maju Aman dan Bermartabat

Misi :

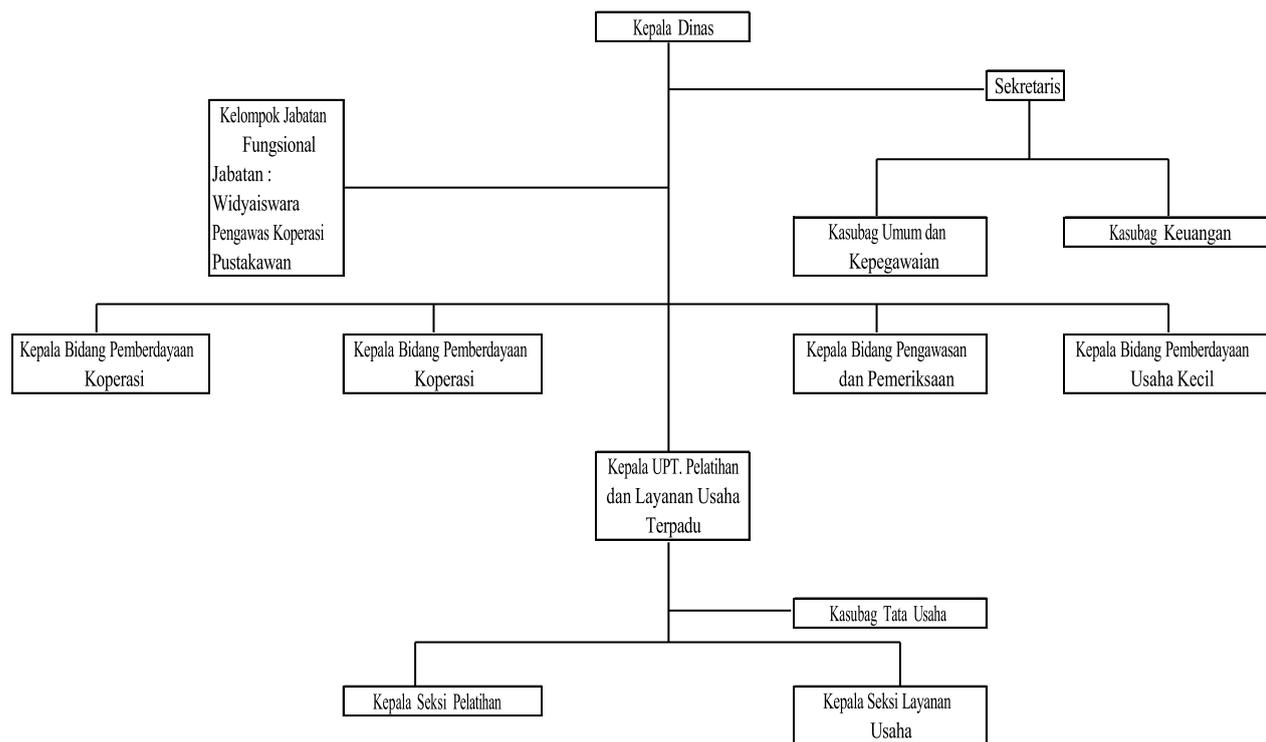
1. Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam kehidupan karena memiliki iman dan taqwa, tersedianya sandang pangan yang cukup, rumah yang layak, pendidikan yang baik, kesehatan yang prima, mata pencarian yang menyenangkan, serta harga-harga yang terjangkau.
2. Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam politik dengan adanya pemerintahan yang bersih dan dicintai, tata kelola yang baik, adil, terpercaya, politik yang beretika, masyarakat yang berwawasan kebangsaan, dan memiliki kohesi sosial yang kuat serta harmonis.

3. Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam pendidikan karena masyarakatnya yang terpelajar, berkarakter, cerdas, kolaboratif, berdaya saing, dan mandiri.
4. Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam pergaulan karena terbebas dari judi, narkoba, prostitusi, dan penyeludupan sehingga menjadi teladan di Asia Tenggara dan Dunia.
5. Mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang bermartabat dalam lingkungan karena ekologi yang terjaga alamnya yang bersih dan indah, penduduknya yang ramah, berbudaya, berperikemanusiaan dan beradab.

4.1.2 Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi dari Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan kota Medan.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan kota Medan



Sumber : Dinas Koperasi Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan kota Medan, 2024

Pembagian Tugas :

1. Kepala Dinas

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati dan secara teknis administratif mendapat pembinaan dari Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok merumuskan, menyelenggarakan, membina dan mengevaluasi urusan pemerintahan daerah

berdasarkan asas desentralisasi dan tugas pembantuan urusan perindustrian, perdagangan, pasar, serta koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis urusan perindustrian, perdagangan, pasar, serta koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah;
2. Penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan umum urusan perindustrian, perdagangan, pasar, serta koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah;
3. Pembinaan pelaksanaan tugas dan evaluasi urusan perindustrian, perdagangan, pasar, serta koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah;
4. Pengkoordinasian tugas-tugas urusan perindustrian, perdagangan, pasar, serta koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah;
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris

Berikut beberapa tugas dari sekretaris dinas koperasi usaha kecil dan menengah provinsi sumatera utara :

1. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai pada lingkup Sekretariat.
2. Menyelenggarakan koordinasi penyusunan rencana strategis, rencana kerja dan laporan kinerja Dinas.

3. Menyelenggarakan koordinasi kegiatan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.
4. Menyelenggarakan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggaan, kerja sama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi.
5. Menyelenggarakan pengelolaan, pembinaan dan pengendalian administrasi keuangan.
6. Menyelenggarakan pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana.
7. Menyelenggarakan penatausahaan, kelembagaan, ketatalaksanaan dan pengelolaan perpustakaan internal Dinas.
8. Menyelenggarakan koordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan serta pelaksanaan advokasi hukum.
9. Menyelenggarakan pengelolaan barang/aset, data dan informasi.
10. Menyelenggarakan rumah tangga Dinas.

3. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai uraian tugas:

1. Melaksanakan penyusunan program kerja Subbagian Umum dan Kepegawaian
2. Melaksanakan urusan rumah tangga Dinas, ketertiban dan keamanan kantor, hubungan masyarakat dan pelayanan umum
3. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan penyimpanan dan pemeliharaan sarana prasarana serta aset/inventaris Dinas
4. Melaksanakan pengelolaan dan pembinaan perpustakaan dan kearsipan Dinas
5. Melaksanakan penatausahaan, pelembagaan, pengorganisasian, penata laksanaan, pendokumentasian, keprotokolan serta fasilitasi rapat-rapat Dinas

6. melaksanakan penyusunan bahan kebutuhan pegawai, formasi dan penunjukan dalam jabatan di lingkungan Dinas, pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan data pegawai
7. Melaksanakan penatausahaan kepegawaian, pembinaan kepegawaian dan disiplin pegawai serta penyusunan bahan untuk pengusulan bagi pegawai yang mutasi, naik pangkat, gaji berkala, pensiun, pemberhentian pegawai, Penilaian Prestasi Kerja, DUK, sumpah/janji pegawai, pemberian penghargaan dan peningkatan kesejahteraan pegawai
8. Melaksanakan penyusunan Standar kompetensi pegawai, tenaga teknis dan fungsional serta penyiapan pegawai untuk mengikuti pendidikan/pelatihan, ujian dinas dan izin/tugas belajar.
9. Melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
10. Melaksanakan pemberian petunjuk, bimbingan serta pengawasan kepada bawahan.

4. Kepala Subbagian Keuangan

Kepala Subbagian Keuangan mempunyai uraian tugas :

1. Melaksanakan penyusunan program kerja Subbagian Keuangan.
2. Melaksanakan penatausahaan anggaran belanja.
3. Melaksanakan penyusunan bahan pembinaan penatausahaan anggaran belanja.
4. Melaksanakan penyusunan bahan pertanggungjawaban anggaran belanja.
5. Melaksanakan penyusunan bahan evaluasi dan laporan keuangan, kegiatan anggaran belanja.

6. Melaksanakan verifikasi anggaran belanja.
7. Melaksanakan penyusunan laporan keuangan bulanan, triwulanan, semesteran dan prognosis anggaran.
8. Melaksanakan urusan-urusan dalam ruang lingkup yang meliputi administrasi keuangan, pengadaan barang dan jasa, perbendaharaan, verifikasi, ganti rugi dan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan.
9. Melaksanakan dan mengoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
10. Melaksanakan pemberian petunjuk, bimbingan serta pengawasan kepada bawahan.

5. Kepala Bidang Pemberdayaan Koperasi

Kepala Bidang Pemberdayaan Koperasi mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan peningkatan teknik produksi dan pengolahan, penerapan Standarisasi dalam proses produksi dan pengolahan serta kemampuan manajemen bagi koperasi.
2. Menyelenggarakan pemberian kemudahan dalam pengadaan sarana prasarana, produksi dan pengolahan, bahan baku, bahan penolong dan kemasan bagi Koperasi.
3. Menyelenggarakan penumbuhan loyalitas anggota koperasi.
4. Menyelenggarakan pengembangan potensi pasar selain anggota, jaringan usaha koperasi dan kerja sama antar koperasi dan pihak lain serta mendorong produk koperasi untuk memiliki hak paten dan merek.

5. Menyelenggarakan peningkatan partisipasi modal anggota koperasi melalui pemupukan modal serta peningkatan akses pembiayaan kepada sumber-sumber pembiayaan.
6. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan riset dan pengembangan usaha koperasi, keinovasian dan transformasi digital.
7. Menyelenggarakan pemanfaatan teknologi dan kerja sama alih teknologi.
8. Menyelenggarakan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pemberdayaan koperasi.
9. Melaksanakan dan mengkoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
10. Melaksanakan pemberian petunjuk, bimbingan serta pengawasan kepada bawahan.

6. Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil

Kepala Bidang Usaha Pemberdayaan Usaha Kecil mempunyai uraian tugas:

1. Menyelenggarakan penyusunan kebijakan teknis dalam Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
2. Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah.
3. Menyelenggarakan pendataan, kemitraan, kemudahan perizinan, penguatan kelembagaan dan koordinasi dengan para pemangku kepentingan.
4. Menyelenggarakan pengembangan usaha kecil dengan orientasi peningkatan skala usaha kecil menjadi usaha menengah.
5. Menyelenggarakan pengembangan kewirausahaan.

6. Menyelenggarakan kegiatan fasilitasi dukungan pembiayaan, sarana prasarana usaha bagi usaha kecil, informasi, kemitraan, perizinan, dan legalitas usaha.
7. Melaksanakan dan mengoordinasikan tugas-tugas kedinasan kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.
8. Melaksanakan pemberian petunjuk, bimbingan serta pengawasan kepada bawahan.
9. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan.

7. Kepala Bidang Pengawasan dan Pemeriksaan

Kepala Bidang Pengawasan dan Pemeriksaan mempunyai uraian tugas:

1. Menyelenggarakan pengawasan dan pemeriksaan koperasi yang wilayah keanggotaannya lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi.
2. Menyelenggarakan pengawasan dan pemeriksaan Koperasi Simpan Pinjam/Unit Simpan Pinjam Koperasi dan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah/Unit Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSP/USP Koperasi dan KSPPS/USPPS) yang wilayah keanggotaannya lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 (satu) daerah provinsi.
3. Menyelenggarakan pengawasan dan pemeriksaan KSP/USP Koperasi dan KSPPS/USPPS yang diminta kabupaten/kota.
4. Menyelenggarakan penilaian kesehatan KSP/USP Koperasi dan KSPPS/USPPS.
5. Menyelenggarakan penyediaan data kesehatan KSP/USP Koperasi dan KSPPS/USPPS.

6. Menyelenggarakan penerapan peraturan perundang-undangan dan sanksi bagi koperasi.
7. Menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan teknis pengawasan dan pemeriksaan yang meliputi pengelolaan data dan informasi, pengembangan dan penguatan koperasi, usaha kecil dan menengah serta evaluasi dan pengendalian.
8. Menyelenggarakan pengkajian bahan pengawasan dan pemeriksaan koperasi, usaha kecil dan menengah.
9. Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang pengawasan dan pemeriksaan koperasi, usaha kecil dan menengah.
10. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.

8. Widyaiswara

Tugas Jabatan Fungsional Widyaiswara adalah melaksanakan kegiatan Pelatihan, Pengembangan Pelatihan, dan Penjaminan Mutu Pelatihan dalam rangka pengembangan kompetensi ASN yang terdiri atas:

1. perencanaan Pelatihan
2. pelaksanaan Pelatihan
3. evaluasi pelaksanaan Pelatihan
4. pengembangan model pembelajaran
5. evaluasi Pengembangan Pelatihan
6. perencanaan Penjaminan Mutu Pelatihan
7. pelaksanaan Penjaminan Mutu Pelatihan
8. evaluasi Penjaminan Mutu Pelatihan

9. Pengawas Koperasi

Berikut beberapa tugas dari pengawas koperasi :

1. Melakukan penyusunan rencana kerja tahunan pengawasan koperas.
2. Menelaah rencana kerja tahunan pengawasan koperasi.
3. Melakukan penyusunan rencana kerja bulanan pengawasan koperasi.
4. Menelaah rencana kerja bulanan pengawasan koperasi.
5. Melakukan reviu rencana program/kegiatan bulanan dan tahunan pengawas koperasi.
6. Melakukan evaluasi hasil pelaksanaan program/kegiatan kerja pengawasan koperasi.
7. Melakukan analisis data objek pengawasan koperasi.
8. Melakukan analisis pendahuluan data objek pengawasan koperasi primer.
9. Melakukan analisis pendahuluan data objek pengawasan koperasi sekunder.
10. Melakukan reviu agenda pengawasan koperasi berdasarkan preliminary analysis.

10. Pustakawan

Tugas pokok Pustakawan yaitu melaksanakan kegiatan di bidang Kepustakawanan yang meliputi Pengelolaan Perpustakaan, Pelayanan Perpustakaan, dan Pengembangan Sistem Kepustakawanan. p. melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Jabatan Fungsional Pustakawan.

11. Kepala UPT pelayanan dan layanan usaha terpadu koperasi

Kepala UPTD Pelatihan dan Layanan Usaha Terpadu Koperasi mempunyai uraian tugas:

1. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai pada lingkup UPTD.
2. Menyelenggarakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data terkait pelatihan serta layanan terpadu koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah.
3. Menyelenggarakan penyusunan dan perumusan Standar, norma dan kriteria dalam pelaksanaan pelatihan dan layanan usaha terpadu koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah.
4. Menyelenggarakan penyusunan dan penetapan perencanaan program kegiatan UPTD.
5. Menyelenggarakan koordinasi dan sinkronisasi penyelenggaraan pelatihan dan layanan usaha terpadu koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah, dengan berbagai pihak (stakeholders).
6. Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan penatausahaan pada UPTD.
7. Menyelenggarakan pelayanan dan fasilitasi di bidang pelatihan dan layanan usaha terpadu koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah yang meliputi pelatihan dan pengajaran, pemasaran dan promosi, workshop bisnis, networking dan layanan pustaka entrepreneur, konsultasi dan pendampingan atau mentor bisnis.
8. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, pengembangan dan penyebaran informasi pemasaran produk usaha kecil.

9. Menyelenggarakan pengadaan, pemeliharaan, penataan, pembinaan dan pengelolaan urusan rumah tangga dan aset.
10. Menyelenggarakan urusan pengelolaan dan administrasi keuangan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

12. Kepala Seksi Pelatihan

Berikut beberapa tugas kepala seksi pelatihan, meliputi :

1. Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada bawahan.
2. Melaksanakan pendistribusian tugas dan pemeriksaan hasil kerja bawahan.
3. Melaksanakan penyusunan dan penyempurnaan Standar, norma dan kriteria penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, workshop bisnis dan tenaga pengajar.
4. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan jenis pendidikan, pelatihan, pengajaran dan workshop bisnis sesuai Standar yang ditetapkan.
5. Melaksanakan koordinasi, konsultasi, kerja sama, fasilitasi, dan penyelenggaraan pendidikan, pelatihan dan workshop bisnis koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah.
6. Melaksanakan pendampingan peserta pasca pendidikan, pelatihan, pengajaran, dan workshop bisnis.
7. Melaksanakan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, pengajaran dan workshop bisnis.
8. Melaksanakan pemberian masukan kepada Kepala UPTD sesuai dengan tugasnya.
9. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas.
10. Melaksanakan pemberian masukan kepada Kepala UPTD sesuai dengan tugasnya.

13. Kasubag Tata Usaha

Kasubag tata usaha memiliki beberapa tugas, meliputi :

1. Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada bawahan.
2. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan data/bahan dan referensi untuk pelaksanaan tugas pada Subbagian Tata Usaha.
3. Melaksanakan penyusunan dan penyempurnaan Standar, norma, dan kriteria dalam pengelolaan ketatausahaan dan administrasi.
4. Melaksanakan penyusunan perencanaan dan program kegiatan Bagian Tata Usaha.
5. Melaksanakan penyusunan dan evaluasi tentang pengelolaan kepegawaian, keuangan, tata persuratan, tata kearsipan, perlengkapan, pengelolaan aset pada UPTD Pelatihan dan Layanan Usaha Terpadu Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
6. Melaksanakan fasilitasi pengelolaan pelayanan umum dan minimal serta pelayanan hubungan masyarakat.
7. Melaksanakan urusan perbendaharaan dan rumah tangga serta inventarisasi dan administrasi perlengkapan barang bergerak dan tidak bergerak.
8. Melaksanakan pemeliharaan kebersihan, kenyamanan, keamanan kantor serta fasilitasi persiapan dan penyelenggaraan rapat-rapat internal dan eksternal UPTD Pelatihan dan Layanan Usaha Terpadu Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
9. Melaksanakan koordinasi perencanaan, pelaksanaan dan penyusunan laporan pada lingkup UPTD Pelatihan dan Layanan Usaha Terpadu Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

10. Melaksanakan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugasnya, sesuai Standar yang ditetapkan.

14. Kepala Seksi Layanan Usaha

1. Melaksanakan pembinaan, bimbingan, dan arahan kepada bawahan.
2. Melaksanakan pendistribusian tugas dan pemeriksaan hasil kerja bawahan.
3. Melaksanakan penyusunan perencanaan dan program kegiatan pelayanan usaha.
4. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data/bahan dalam pelaksanaan inkubasi, pemasaran dan promosi, serta melaksanakan penyusunan, penataan, penyediaan, penggunaan/pemanfaatan, pemantauan, pengawasan dan pemeliharaan sarana inkubasi, pemasaran dan promosi.
5. Melaksanakan pengelolaan Galeri Produk Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah serta melaksanakan kurasi dan menentukan kriteria, target dan pola seleksi produk KUMKM untuk difasilitasi ke galeri, showcase serta lembaga/instansi/retail pemasaran dan promosi di dalam dan luar daerah/negeri.
6. Melaksanakan dan memfasilitasi pemasaran dan promosi produk-produk KUMKM di dalam dan luar daerah/negeri, galeri, *showcase*, lembaga/instansi/retail, media-media informasi serta Pemerintah/Pemerintah Daerah/Instansi Lain/Asosiasi/Stakeholders.
7. Melaksanakan fasilitasi kebutuhan kegiatan pendampingan dan pelayanan konsultasi bisnis, pendampingan atau mentor bisnis, inkubasi, networking, dan business matching.

8. Melaksanakan pembinaan, bimbingan, pengembangan dan penyebaran informasi pemasaran produk usaha kecil.
9. Melaksanakan koordinasi dan perkuatan jaringan kerja sama pengembangan/perluasan jaringan pemasaran dan promosi serta pendampingan antar lembaga pendamping dan stakeholder lainnya.
10. Melaksanakan pengembangan kapasitas dan kompetensi, evaluasi, monitoring, dan penilaian kinerja Konsultan Pendamping.

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Data hasil penelitian terdiri dari satu variabel bebas yaitu sistem informasi (X) dan menggunakan satu variabel terikat yaitu pelayanan publik (Y). Untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian yang dilakukan ini, maka akan disajikan deskripsi dari masing-masing variabel bebas dan terikat berdasarkan data yang diperoleh dilapangan.

1). Sistem Informasi (X)

Sistem informasi pada dinas koperasi usaha mikro perindustrian dan perdagangan kota Medan merupakan sistem informasi yang dapat membantu dalam menganalisis proses bisnis dan memungkinkan aktivitas kerja yang terorganisir. Oleh karena itu sistem informasi memberikan hak kepada perusahaan untuk memahami bagaimana perusahaan menghasilkan, mengembangkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2). Pelayanan Publik (Y)

Pelayanan publik pada dinas koperasi usaha mikro perindustrian dan perdagangan kota Medan dengan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

4.2 Analisis Data

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, berikut adalah hasil analisis penelitian yang dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS (*Statistical Package For Social Science*) :

4.2.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel berikut uji instrumen yang digunakan, meliputi:

4.2.1.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka berikut merupakan tabel hasil Uji validitas dengan masing-masing variabel yang terdiri dari variabel independen yaitu sistem informasi dan variabel dependen yaitu pelayanan publik dengan karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Informasi (X)

Pernyataan	Nilai rhitung	Nilai thitung	Keterangan
Penyataan 1	0,650	0,266	Valid
Penyataan 2	0,582	0,266	Valid
Penyataan 3	0,793	0,266	Valid
Penyataan 4	0,655	0,266	Valid
Penyataan 5	0,541	0,266	Valid
Penyataan 6	0,543	0,266	Valid
Penyataan 7	0,740	0,266	Valid
Penyataan 8	0,578	0,266	Valid
Penyataan 9	0,639	0,266	Valid

Pernyataan 10	0,548	0,266	Valid
Pernyataan 11	0,525	0,266	Valid

Sumber: Data yang diolah spss, 2024

Pada Tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa uji validitas pada variabel sistem informasi (X) menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada kuesioner memenuhi tingkat akurasi atau validitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan r_{hitung} setiap pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r_{tabel} 0,266.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (Y)

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0,678	0,266	Valid
Pernyataan 2	0,676	0,266	Valid
Pernyataan 3	0,643	0,266	Valid
Pernyataan 4	0,710	0,266	Valid
Pernyataan 5	0,606	0,266	Valid
Pernyataan 6	0,599	0,266	Valid
Pernyataan 7	0,523	0,266	Valid
Pernyataan 8	0,518	0,266	Valid
Pernyataan 9	0,649	0,266	Valid
Pernyataan 10	0,434	0,266	Valid

Sumber : Data yang telah diolah SPSS, 2024

Pada Tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa uji validitas pada variabel pelayanan publik (Y) menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada kuesioner memenuhi tingkat akurasi atau validitas. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan r_{hitung} setiap pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r_{tabel} 0,266.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian berikut merupakan tabel hasil Uji reliabilitas dengan variabel yang terdiri dari variabel independen yaitu sistem informasi serta variabel dependen yaitu pelayanan public dengan karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi :

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sistem Informasi (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	11

Sumber : Data yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa hasil jawaban yang diberikan oleh responden memiliki konsistensi yang cukup tinggi. Variabel Sistem Informasi (X) dianggap reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $828 > 0,6$.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.887	10

Sumber : Data yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa hasil jawaban yang diberikan oleh responden memiliki konsistensi yang cukup tinggi. Variabel pelayanan publik (Y) dianggap reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* $887 > 0,6$.

4.2.2 Hasil Analisis Data

Metode analisis data adalah tahapan dari proses penelitian dimana data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan proses analisis untuk menjawab permasalahan-permasalahan pada penelitian yang dilakukan. Berikut hasil analisis data yang telah dilakukan peneliti, meliputi :

4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas data merupakan suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui bahwa data populasi berdistribusi normal atau tidak. dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut adalah hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat dari tabel 4.5

Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.82944416
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.134
	Negative	-.100
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.029 ^c

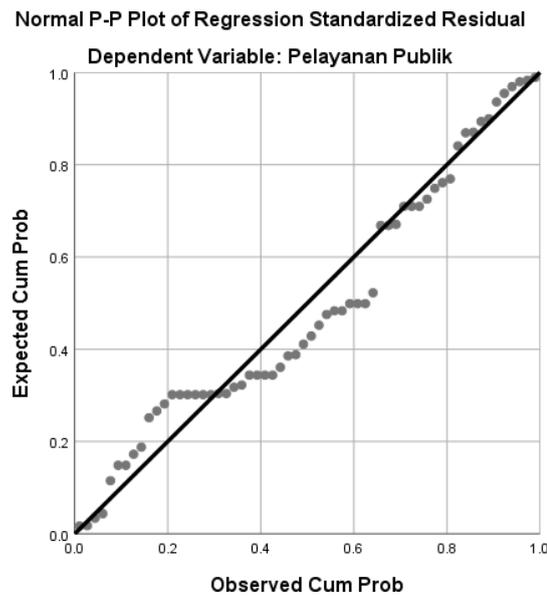
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data yang telah diolah, 2024

Berdasarkan pada Tabel 4.5 pada uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* signifikan $0,029 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.2
Uji Normalitas P-plot

Pada gambar *P-Plot* diatas menunjukkan penyebaran titik mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memiliki asumsi normalitas. Uji (K-S) untuk menguji normalitas data residual, menyatakan jika dalam uji (K-S) diperoleh nilai signifikan *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka residual terdistribusi secara normal, sebaliknya jika diperoleh nilai dibawah signifikan *kolmogorov-Smirnov* lebih kecil dari 0,05 maka residual berdistribusi tidak normal.

4.2.2.2 Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan sistem informasi dengan pelayanan publik linier atau tidak. Jika terdapat hubungan linier maka digunakan analisis regresi linier. Sedangkan jika tidak terdapat hubungan linier antara dua variabel tersebut maka digunakan analisis regresi non-linier. Hipotesis untuk uji linieritas adalah:

H0 = Tidak ada hubungan yang linier antara sistem informasi dan pelayanan publik

H1 = Ada hubungan yang linier antara sistem informasi dan pelayanan publik.

Uji linier dengan bantuan SPSS 16.0, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Linieritas
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan Publik * Sistem Informasi	Between Groups	(Combined)	533.917	18	29.662	.737	.754
		Linearity	178.287	1	178.287	4.432	.041
		Deviation from Linearity	355.629	17	20.919	.520	.927
Within Groups			1649.333	41	40.228		
Total			2183.250	59			

Sumber : Data yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.6 diperoleh nilai $F = 4,432$ dengan tingkat signifikansi 0,041. Tingkat signifikansi akan dibandingkan dengan 0,05 (karena menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$), untuk mengambil keputusan maka menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika nilai sig. $< \alpha$ maka H0 ditolak

Jika nilai sig. $> \alpha$ maka H1 diterima

Hasil sig pada penelitian ini $0,041 > 0,05$ maka H0 diterima artinya ada hubungan yang linier antara sistem informasi terhadap pelayanan publik. Karena nilai sig. 0,041 lebih besar dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk pelayanan publik.

4.2.3 Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen sistem informasi (X) dengan variabel dependen pelayanan publik (Y). Berikut hasil uji yang telah dilakukan menggunakan SPSS, meliputi :

Tabel 4.7
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.497	2.368		3.588	.001
	Sistem informasi	.755	.064	.842	11.875	.002

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber : Data yang telah diolah, spss 2024

Berdasarkan hasil di atas diperoleh nilai konstanta pada kolom B. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

$$Y = 8.497 + 0,755.X \text{ atau}$$

$$\text{Tingkat pelayanan publik} = 8.497 + 0,755$$

Berdasarkan persamaan di atas diketahui nilai konstantanya sebesar 8.497. Secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada sistem informasi 0,755 maka pelayanan publik memiliki nilai 8.497. Selanjutnya nilai positif 0,755 yang terdapat pada koefisien regresi variabel sistem informasi menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel sistem informasi dengan variabel terikat pelayanan publik adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel sistem informasi akan menyebabkan kenaikan pelayanan publik sebesar 0,755.

4.2.3.1 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah persamaan uji hipotesis dapat digunakan untuk memprediksi atau meramalkan besarnya variabel sistem informasi (Y) berdasarkan variabel pelayanan publik (X) dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui signifikansi antara dua variabel. Untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana, dibawah ini merupakan hasil uji hipotesis dengan bantuan SPSS 16.0:

Tabel 4.8
Hasil Uji Hipotesis

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	178.287	1	178.287	5.158	.002 ^b
	Residual	2004.963	58	34.568		
	Total	2183.250	59			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Sistem Informasi

Sumber: Data yang telah diolah, 2024

Pada tabel 4.8 di atas diperoleh nilai F_{hitung} 5.158, nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Nilai F_{tabel} dengan $df_{reg} = 1$ dan $df_{res} = 58$ adalah 4,01 pada taraf 5%. Untuk mengambil keputusan didasarkan pada kriteria pengujian dibawah ini:

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Pada output didapat F_{tabel} pada db 1 dan 58 adalah 4,01 pada taraf 5%. Berdasarkan penjelasan di atas maka $5.158 > 4,01$ pada taraf 5%, sehingga H_0 ditolak artinya, Ada pengaruh yang signifikan antara sistem informasi dengan pelayanan publik.

4.2.3.2 Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi dilakukan untuk mencari besarnya pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik dengan menghitung nilai koefisien determinasinya (KD) atau R Square kemudian dikalikan 100%. Dengan bantuan SPSS 16.0 didapatkan R Square sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.286 ^a	.082	.066	5.879

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi

Sumber : Data yang telah diolah, 2024

Dari output di atas diperoleh nilai koefisien Determinasi atau R Square adalah 082. Untuk melihat seberapa besar pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan public adalah $KD = r^2 \times 100 \% = 0,82 \times 100\% = 82\%$ Jadi besar pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik adalah 82%. Sisanya $100\% - 82\% = 18\%$ dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang belum dimasukkan dalam model.

4.3 Pembahasan

Dari hasil analisis di atas diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 8.497 + 0,755X$. Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} = 5,158$ dan Nilai F_{tabel} adalah 4,01, diambil keputusan bahwa H_0 ditolak karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang memiliki arti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara sistem informasi dengan pelayanan publik. Jadi persamaan regresi tersebut dapat digunakan untuk meramalkan besarnya variabel sistem informasi (Y) berdasarkan variabel

pelayanan publik (X). Kemudian persamaan regresi $\bar{Y} = 8.497 + 0,755X$, kemudian diuji apakah memang valid untuk memprediksi variabel terikatnya. Yang memiliki arti apakah sistem informasi benar-benar dapat mempengaruhi pelayanan publik. Hasil dari analisis di atas terbukti bahwa koefisien konstanta pada model linier $0,002 < 0,05$. Kemudian hasil dari uji signifikansi koefisien regresi variabel sistem informasi menunjukkan signifikan karena nilai signifikan dari adalah 0,002 jauh lebih kecil dari taraf signifikan 5% atau 0,05.

Sehubungan dengan grand theory pada penelitian ini, sistem informasi mempengaruhi pelayanan publik, dimana dengan meningkatkan sistem informasi dapat membuktikan peningkatan pelayanan pada publik. Hal tersebut dibuktikan dengan Koefisien regresi sebesar 0,755 bertanda positif menyatakan bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 poin untuk nilai sistem informasi akan meningkatkan nilai pelayanan publik sebesar 0,755 poin. Dan sebaliknya jika nilai sistem informasi turun 1 poin maka nilai dari pelayanan publik juga mengalami penurunan sebesar 0,755 poin.

Dari hasil penelitian tersebut terlihat bahwa koefisien b bernilai positif, ini menunjukkan bahwa perubahan Y searah dengan perubahan X. Jadi nilai Y akan meningkat jika X meningkat, sebaliknya nilai Y akan menurun jika X menurun. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi berbanding lurus dengan pelayanan publik dan sistem informasi mempengaruhi pelayanan publik, dimana dengan meningkatkan sistem informasi dapat membuktikan peningkatan pelayanan pada publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka peneliti dalam kesempatan ini ingin memberikan beberapa kesimpulan, meliputi sistem informasi dalam pelayanan publik pada dinas koperasi usaha mikro perindustrian dan perdagangan kota Medan yang dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur pelayanan. Terutama pada sistem informasi dan layanannya, hal ini dapat diamati dari hasil hipotesis dimana kedua variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap penggunaan. Selama penggunaan sistem informasi pegawai mendapatkan pengalaman yang baik sehingga intensitas penggunaannya menjadi tinggi dan ini dapat berpengaruh terhadap minat pengguna. Selain itu dengan minat penggunaan sistem informasi yang tinggi, pengguna dapat merasakan adanya manfaat sehingga hipotesis pelayanan memiliki pengaruh. Namun, perlu adanya peningkatan dan pembenahan sistem baik dari segi kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pengaruh yang positif dan peningkatan yang signifikan pada minat pengguna yaitu masyarakat, serta dapat memberikan manfaat kepada masyarakat sehingga kegiatan akan berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan penelitian ini sebagaimana yang telah tertuang dalam skripsi ini, peneliti juga ingin memberi beberapa saran yang berkaitan dengan sistem informasi dalam pelayanan publik pada dinas koperasi usaha mikro perindustrian dan perdagangan kota Medan, dinas koperasi usaha mikro perindustrian dan perdagangan diharapkan agar dapat meningkatkan sistem

informasi dengan membuat satu forum untuk menjadi wadah menyampaikan keluhan masyarakat sesuai dengan standarnya. Penelitian ini dilakukan hanya berdasarkan pada persepsi responden saja, untuk itu hasil yang didapatkan sangat bergantung pada pemahaman responden terhadap pernyataan yang ada pada kuesioner, karena jawaban dari responden sangat menentukan hasil akhir yang ada pada penelitian sehingga diharapkan keseriusan responden dalam mengisi pernyataan yang ada. Serta penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan lebih banyak indikator yang ada pada setiap variabel sehingga bisa melakukan pengujian yang lebih signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiyanto, et al.2023. The development economic growth for sustainable development with augmented dickey fuller (empirical study for neoclassical economic growth from solow and swan). *Kurdish Studies*, 11(2), pp. 3206-3214
- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh sistem informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di pt. jasaraharja putra cabang Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 6(1).
- Apriadi, I. K. (2021). *Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan, Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi dan Kinerja Karyawan di Koperasi Dana Arta Kabupaten Gianyar* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Cynthia, E.P. et al. 2022. Convolutional Neural Network and Deep Learning Approach for Image Detection and Identification. *Journal of Physics: Conference Series*, 2394 012019, pp. 1-6
- Cynthia, E. P., Rahadjeng, I. R., Karyadiputra, E., Rahman, F. Y., Windarto, A. P., Limbong, M., ... & Yarmani, Y. (2021, June). Application of K-Medoids Cluster Result with Particle Swarm Optimization (PSO) in Toddler Measles Immunization Cases. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012036). IOP Publishing.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2018). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.
- Fauzi, R. A. (2017). *Sistem informasi akuntansi (berbasis akuntansi)*. Deepublish.
- Haerudin, H., & Napisah, L. S. (2018). Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi pada Klinik Mitra Sehati Cibiru Bandung). *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis)*, 4(2), 10-20.
- Handayani, R. L., Wahyuningsih, E. D., & Sina, I. (2020). Pengaruh Model Pembelajaran Problem Posing Tipe Pre Solution Posing Terhadap Kemampuan Memecahkan Masalah. *Integral (Jurnal Penelitian Pendidikan Matematika)*, 2(2), 119-124.
- Hardiansyah, E. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Hervina, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Dan Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir (Survei Pada Organisasi Perangkat Daerah (Opd) Pemerintah Kota Bandung)* (Doctoral

dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

Hutahaean, J. (2018). *Konsep sistem informasi*. Deepublish.

Hidayat, M., Rangkuty, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.

Indrawan, M. I., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Indira, S. S., Nita, S., Siregar, M., ... & Tarigan, A. S. P. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.

Irawati, A., (2018). Pengaruh karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial dengan desentralisasi sebagai variabel moderating. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 20.

Kurniawan, A., (2020). Pengembangan sistem informasi pelayanan desa berbasis web dengan metode prototyping pada Desa Leran. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 7(1), 114-121.

Lallo, L., Halwatiah, S., & Nasution, A. (2018). Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2(2).

Lestari, K. C., & Amri, A. M. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi (beserta contoh penerapan aplikasi SIA sederhana dalam UMKM)*. Deepublish.

Mukarom, Z., & Laksana, W. (2018). *Management Public Service*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Nasib, N., Azhmy, M. F., Nabella, S. D., Rusiadi, R., & Fadli, A. (2022). Survive Amidst the Competition of Private Universities by Maximizing Brand Image and Interest in Studying. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 14(3), 3317-3328.

Nasution, L. N., Suhendi, S., Rusiadi, R., Rangkuty, D. M., & Abdiyanto, A. (2022). Covid-19 Pandemic: Impact on Economic Stability In 8-Em Muslim Countries. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 336-352.

NASUTION, L. N., RUSIADI, A. N., & PUTRI, D. 2022. IMPACT OF MONETARY POLICY ON POVERTY LEVELS IN FIVE ASEAN COUNTRIES.

Nasution, L. N., Rangkuty, D. M., & Putra, S. M. (2024). The Digital Payment System: How Does It Impact Indonesia's Poverty?. *ABAC Journal*, 44(3), 228-242.

Nasution, L. N., Sadalia, I., & Ruslan, D. (2022). Investigation of Financial Inclusion, Financial Technology, Economic Fundamentals, and Poverty Alleviation in ASEAN-5: Using SUR Model. *ABAC Journal*, 42(3), 132-147.

Nurkholis, A., (2021). Penerapan P Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124-134.

Otanius, L., Odaligoziduhu, H., & Palindungan, L. (2022). Pengaruh Sistem Informasi

Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 70-76.

Pratita, D., (2018). Sistem Informasi Perdagangan Barang Dan Jasa Kontraktor Berbasis Web. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 254.

Primanda, R. (2018). *Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Purba, R., Umar, H., Siregar, O. K., & Aulia, F. (2023). Supervision of Village Financial Management: will it be in Parallel with the Development of Village Officials?(a Study of North Sumatra Province). *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(12), e1930-e1930.

Silpia, R. (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2(2), 279-284.

Rangkuty, D. M., & Hidayat, M. (2021). Does Foreign Debt have an Impact on Indonesia's Foreign Exchange Reserves?. *Ekuilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 16(1), 85-93.

Rusiadi, N. S. (2023). Modeling the Impact of Tourism Brand Love and Brand Trust on Increasing Tourist Revisit Intention: An Empirical Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 399-415.

RUSIADI, S., NOVALINA, A., NST, N., EFENDI, B., & NST, P. (2022). DYNAMIC RATIONAL EXPECTATIONS MODEL AND COVID-19 ON MONEY DEMAND IN CARISI COUNTRIES.

Rusiadi, Hidayat, M., Rangkuty, D. M., Ferine, K. F., & Saputra, J. (2024). The Influence of Natural Resources, Energy Consumption, and Renewable Energy on Economic Growth in ASEAN Region Countries. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 14(3), 332-338.

Ruslan, D., Tanjung, A. A., Lubis, I., Siregar, K. H., & Pratama, I. (2023). Monetary Policy in Indonesia: Dynamics of Inflation, Credibility Index and Output Stability Post Covid 19: New Keynesian Small Macroeconomics Approach. *Cuadernos de economía*, 46(130), 21-30.

SUHENDI, RUSIADI., NOVALINA, A., NST, N., EFENDI, B., & NST, P. (2022). POST-COVID-19 ECONOMIC STABILITY CHANGES IN NINE COUNTRIES OF ASIA PACIFIC ECONOMIC COOPERATION.

Sugiyono, (2018). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. RajaGrafindo Persada.

Sujarweni, V. W. (2018). Metodologi penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Perss*.

- Saputra, T. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Susanto, A. (2018). What factors influence the quality of accounting information. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(6), 3995-4014.
- Tandiontong, M. (2016). Kualitas audit dan pengukurannya. *Bandung: Alfabeta*, 2016, 1-248.
- Tjiptono, E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102-112.
- Turnip, K. (2018). Pengaruh Self-Efficacy dan Motivasi Kerja Terhadap kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1584-1594.
- Wardoyo, D. (2020). Kerangka Konseptual Dalam Akuntansi. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 803-809.
- Widarman, A., Rahadjeng, I. R., Susilowati, I. H., Sahara, S., & Daulay, M. T. (2022, December). Analytical Hierarchy Process Algorithm for Define of Water Meter. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2394, No. 1, p. 012030). IOP Publishing.
- Yulia Djahir, M. M., & Pratita, D. (2018). *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Deepublish.