

**PENGARUH SYSTEM DAN KUALITAS SDM TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN MELALUI KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
KESYAHBANDARAN UTAMA MAKASSAR**

*The Effect of System and Quality of HR on Service Quality through
Employee Performance at Makassar Main Kesyahbandaran Office*

RUKAYA

Kesyahbandaran Utama Makassar
email: rukayayaya5608@gmail.com

Jamil Thalib

Manajemen, PPs STIE Amkop
email: jamilthalib@stieamkop.ac.id

Hasmin Tamsah

Manajemen, PPs STIE Amkop
email: hasmintamsah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh: (1) Sistem informasi manajemen terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (2) Kualitas SDM terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (3) Sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (4) Kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (5) Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (6) Sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (7) Kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Desain penelitian yang digunakan adalah riset kausal. Adapun populasi sasarannya adalah seluruh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar, dengan teknik sample jenuh yakni sebanyak 100 orang responden. Dalam menguji hipotesis digunakan teknik analisis jalur dan sobel test untuk menguji pengaruh tidak langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (2) Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (3) Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (4) Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (5) Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (6) Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. (7) Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Kualitas SDM, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of: (1) Management information system on employee performance in the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (2) Quality of HR on employee performance at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (3) Management information system on service quality at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (4) Quality of human resources on service quality in the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (5) Employee performance on service quality in the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (6) Management information systems on service quality through employee performance at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (7) Quality of HR on service quality through employee performance at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. The research design used is causal research. The target population is all employees in the Makassar Main Kesyahbandaran Office, with saturated sample techniques which are as many as 100 respondents. In testing the hypothesis used path analysis techniques and sobel tests to test for indirect effects. The results of this study indicate that: (1) Management information systems have a positive and significant effect on employee performance at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (2) Quality of HR has a positive and significant effect on employee performance at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (3) Management information systems have a positive and significant effect on service quality in the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (4) Quality of HR has a positive and significant effect on the quality of service at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (5) Employee performance has a positive and significant effect on the quality of service at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (6) Management information systems have a positive and significant effect on service quality through employee performance at the Makassar Main Kesyahbandaran Office. (7) Quality of HR has a positive and significant effect on service quality through employee performance at the Makassar Main Kesyahbandaran Office.

Keywords: Management Information Systems, Quality of HR, Employee Performance, Service Quality

PENDAHULUAN

Albrecht dan Zemke sebagaimana yang dikutip dalam tulisan Dwiyanto (2006) melihat bahwa kualitas pelayanan terkait dengan hasil interaksi yang bersumber dari beberapa aspek, diantaranya terkait dengan sistem pelayanan, aspek SDM sebagai pemberi pelayanan, aspek strategi pelayanan serta dari aspek pelanggan (*customers*) itu sendiri. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila tidak memisahkan antara pegawai dengan pelayanan terhadap pelanggan atau publik. Faktor yang dinilai turut mempengaruhi dalam peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan adalah, diantaranya sistem informasi manajemen.

Sistem informasi manajemen salah satu faktor penting bagi tercapainya kinerja karyawan (Wiranda, et al., 2015), serta dengan adanya peningkatan sistem informasi dari manajemen yang semakin baik maka kualitas pelayanan akan mengalami perubahan yang signifikan (Mardi, 2013). Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu sistem informasi dimana dapat melakukan seluruh pengolahan data yang fungsinya sangat sentral dalam manajemen untuk pengambilan keputusan (Suyitno, 2017).

Disisi lain, faktor kualitas dari Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi faktor penentu peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Kualitas SDM dalam sebuah organisasi layanan dapat merupakan penyangga yang peling terdepan sekaligus menjadi penggerak roda dari organisasi yang tujuannya adalah untuk mewujudkan visi serta misi dari organisasi (Azhar, 2007). Dalam temuan penelitian Raymond, et al., (2015) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan.

Dalam riset sebelumnya, ditemukan bahwasanya sistem informasi yang semakin baik akan dapat berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan (Mardi, 2013; Raymond, et al., 2015; Tadeko, 2017; Timang, 2018), dan peningkatan kinerja (Raymond, et al., 2015; Wiranda, et al., 2015; Suyitno, 2017). Tidak hanya sistem yang baik yang akan memberikan dampak kepada perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan, namun kualitas SDM juga memberikan pengaruh kepada kinerja pegawai (Mocodompis, 2015; Permadi dan Abdurrahman, 2017) serta kualitas pelayanan (Asri, 2008; Raymond, et al., 2015). Sedangkan penelitian oleh Amhas (2018) menemukan bahwa kualitas sumberdaya manusia tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Seiring dengan kajian pada latar belakang tersebut di atas, dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh System dan Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai khususnya kepada pegawai di Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar”.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kajian Teori

Sistem Informasi Manajemen

Teori tentang Sistem informasi manajemen salah satunya dikemukakan oleh Netty (2006) yakni sebagai suatu sistem informasi dimana tidak hanya

melakukan pengolahan atas transaksi yang terjadi, akan tetapi dapat pula dikatakan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dimulai dari proses pengumpulan data, selanjutnya pengolahan data, serta penyimpanan data, hingga padaproses dari penyajian data berupa informasi kepada manajemen, dari informasi tersebutlah yang akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk pencapaian tujuan. Sistem informasi manajemen (*management information system* atau disingkat dengan SIM) merupakan suatu penerapan dari sistem informasi pada suatu organisasi untuk memberikan dukungan atar informasi-informasi apa saja yang dibutuhkan pada semua tingkatan manajemen (Timang, 2018).

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Ndraha dalam Permadi dan Abdurrahman (2018) mengemukakan bahwasanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualitas yang baik ditunjukkan dengan SDM yang dapat menciptakan tidak hanya berupa nilai komparatif, akan tetapi nilai kompetitif - generatif – serta inovatif, melalui penggunaan energi yang tertinggi diantaranya *intelligence*, *imagination*, serta *creativity*. Dalam hal ini, SDM yang berkualitas tidak lagi hanya menggunakan energi yang sifatnya kasar ,misalnya bahan mentah, air, lahan, energi otot, dan lain-lain. Sedarmayanti dalam Amhas (2018) mengemukakan bahwa kualitas SDM menyangkut mutu dari tenaga kerja hubungannya dengan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja tersebut, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental).

Kinerja Pegawai

Smith dalam Sedarmayanti (2009:50) menjelaskan bahwa Kinerja yaitu merupakan suatu hasil kerja atau luaran dari proses kerja. Sayle dan Strauss dalam Sedarmayanti (2009:51) mengemukakan bahwasanya standar dari kinerja perlu dilakukan perumusan yang berguna sebagai tolok ukur ketika mengadakan suatu perbandingan, salah satunya yakni perbandingan antara yang telah dikerjakan dengan apa saja yang diharapkannya, hubungannya dengan pekerjaan yang telah diamanahkan kepada seseorang.

Kualitas Pelayanan

Terkait dengan pelayanan, bahwasanya pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan dalam rangka mengamalkan serta mengabdikan diri kepada publik atau masyarakat yang memiliki kepentingan kepada organisasi sejalan dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya (Mardi, 2017). Adapun terkait dengan kualitas pelayanan, maka Arslan dan Zaman dalam Fachmi, *et al.*, (2019) mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara *expected service* dengan *provided service*. Olehnya itu, ketika seorang merasakan telah memperoleh pelayanan yang berkualitas maka tidak akan ragu lagu untuk memutuskan untuk melakukan

pengambilan keputusan dalam penggunaan jasa (Fachmi, *et al.*, 2019).

Hipotesis

1. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
2. Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
3. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
4. Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
5. Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
6. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
7. Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Adapun waktu penelitiannya selama dua bulan yaitu dimulai pada bulan 14 Januari – 14 Maret 2019. . Dalam penelitian ini populasi sasarannya adalah seluruh pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Adapun teknik sampel yang digunakan yaitu Teknik *probability sampling* dan teknik sampel jenuh karena subjeknya kurang dari 100 orang. Penulis juga melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, yang mana tiap pernyataan merupakan jawaban atas masalah yang diteliti. Sehingga dari jawaban kuesioner yang terkumpul akan dilihat seberapa jauh pengaruh Pengaruh System dan Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan model analisis jalur dengan bantuan program SPSS 23.0. Model dalam analisis jalur tersebut dibagi menjadi dua substruktur, berikut pengujian masing-masing substruktur.

Tabel 1
Pengujian Hipotesis Substruktural 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.993	.859		-3.482	.001
	Sistem Informasi Manajemen	.874	.067	.414	13.059	.000
	Kualitas Sumber Daya Manusia	.596	.025	.769	24.276	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Tabel 2
Pengujian Hipotesis Substruktural 2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.197	.165		-1.191	.237
	Sistem Informasi Manajemen	.046	.020	.022	2.302	.023
	Kualitas Sumber Daya Manusia	.027	.012	.035	2.264	.026
	Kinerja Pegawai	.956	.018	.956	51.992	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Setelah dilakukan pengujian pada jalur substruktural 1 dan substruktural 2, maka jawaban atas hipotesis penelitian disajikan sebagai berikut:

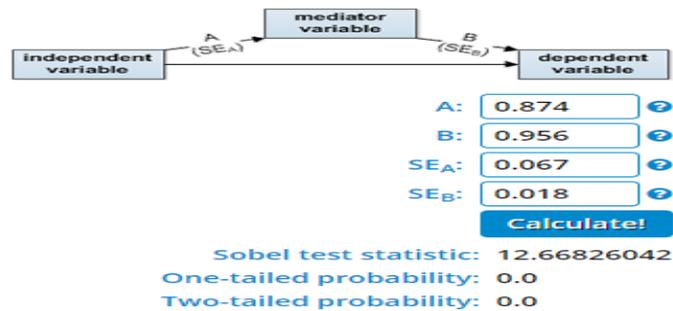
1. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pegawai
Berdasarkan tabel 1, variabel sistem informasi manajemen (X1) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,874 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H1 (hipotesis pertama) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,874 dan signifikan sebesar 0,000 terhadap kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kinerja pegawai yang semakin meningkat.
2. Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kinerja Pegawai
Berdasarkan tabel 1, variabel kualitas SDM (X2) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,596 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif.

Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H2 (hipotesis kedua) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,596 dan signifikan sebesar 0,000 terhadap kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kualitas SDM maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kinerja pegawai yang semakin meningkat.

3. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan
Berdasarkan tabel 2, variabel sistem informasi manajemen (X1) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,046 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,023 < 0,05$. Hal ini berarti H3 (hipotesis ketiga) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,046 dan signifikan sebesar 0,023 terhadap kualitas pelayanan. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.
4. Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan
Berdasarkan tabel 2, variabel kualitas SDM (X2) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,027 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,026 < 0,05$. Hal ini berarti H4 (hipotesis keempat) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,027 dan signifikan sebesar 0,026 terhadap kualitas pelayanan. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kualitas SDM maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.
5. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan
Berdasarkan tabel 2, variabel kinerja pegawai (Y1) mempunyai koefisien jalur sebesar 0,956 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H5 (hipotesis kelima) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,956 dan signifikan sebesar 0,000 terhadap kualitas pelayanan. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kinerja pegawai maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Berdasarkan hasil pengujian pada analisis jalur sub struktural 1 dan 2, maka dapat dianalisis pengujian hipotesis secara tidak langsung dengan menggunakan sobel test sebagai berikut.

1. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai



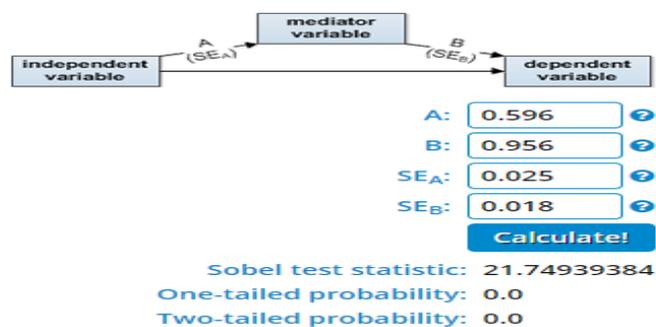
Gambar 1
Uji Sobel Test $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$

Berdasarkan gambar 1, bahwa nilai sobel test statistic sebesar 12,668 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_6 (hipotesis keenam) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh tidak langsung dan arahnya positif serta signifikan sebesar 0,000 terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin baik, dengan asumsi bahwa kinerja pegawai juga semakin meningkat. Adapun besarnya pengaruh tidak langsung antara sistem informasi manajemen terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai yakni:

- a. Pengaruh langsung $X_1 \rightarrow Y_1 = 0,414$
- b. Pengaruh langsung $Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,956$
- c. Pengaruh Tidak langsung $X_1 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,414 \times 0,956 = 0,396$

Jadi diketahui pengaruh tidak langsung sebesar 0,396. Kemudian, untuk pengaruh total sebagai berikut: $0,414 + 0,956 = 1,370$.

2. Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai



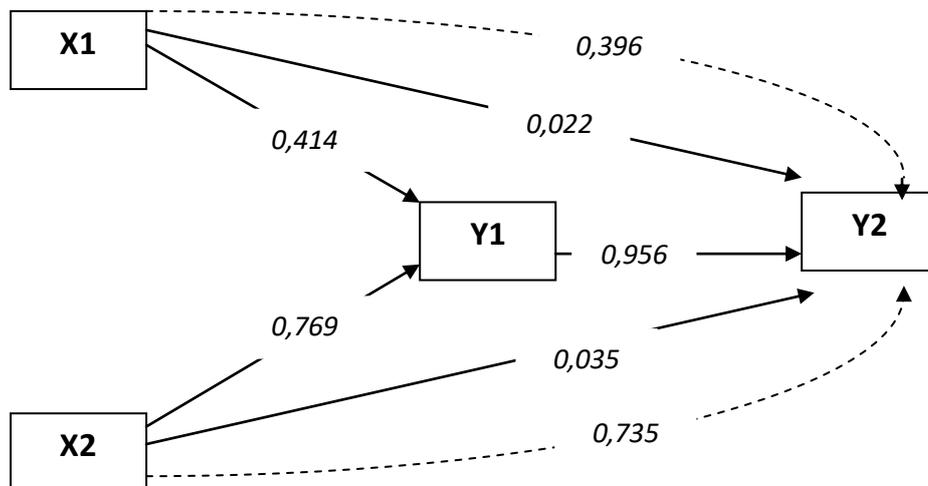
Gambar 2.
Uji Sobel Test $X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$

Berdasarkan gambar 4.3, bahwa nilai sobel test statistic sebesar 21,749 yang berarti memiliki arah pengaruh yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi memiliki nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H7 (hipotesis ketujuh) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas SDM berpengaruh tidak langsung dan arahnya positif serta signifikan sebesar 0,000 terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kualitas SDM, maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin baik, dengan asumsi bahwa kinerja pegawai juga semakin meningkat. Adapun besarnya pengaruh tidak langsung antara kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai yakni:

- a. Pengaruh langsung $X2 \rightarrow Y1 = 0,769$
- b. Pengaruh langsung $Y1 \rightarrow Y2 = 0,956$
- c. Pengaruh Tidak langsung $X1 \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 = 0,769 \times 0,956 = 0,735$

Jadi diketahui pengaruh tidak langsung sebesar 0,735. Kemudian, untuk pengaruh total sebagai berikut: $0,769 + 0,956 = 1,725$.

Berdasarkan pengujian hipotesis, maka dapat digambarkan diagram jalur sebagai berikut:



Gambar 3
Hasil Analisis Jalur

Tabel 3
Pengujian Koefisien Determinasi

Uraian	R	R Square
Jalur Substruktural 1	0,953	0,908
Jalur Substruktural 2	0,999	0,997

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 3, maka pengujian koefisien determinasi sebagai berikut:

1. $P_{e1} = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,908} = 0,303$
2. $P_{e2} = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,997} = 0,055$

Dengan demikian, maka R Square total sebagai berikut:

$$R^2 \text{ Total} = 1 - P_{e1} \times P_{e2} = 1 - (0,303) (0,055) = 1 - 0,016 = 0,984$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka dapat disimpulkan nilai R Square sebesar 0,984 yang bermakna bahwa 0,984 atau 98,4% besarnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari sistem informasi manajemen, kualitas SDM, dan kinerja pegawai. Sedangkan sisanya sebesar 0,016 atau 1,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kinerja Pegawai (X1 → Y1)

Secara statistik diperoleh temuan bahwa variabel sistem informasi manajemen memiliki koefisien jalur sebesar 0,874 yang berarti memiliki arah yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi dari X1 → Y1 adalah 0,000, sehingga hipotesis dapat diterima. Maka dapat diinterpretasikan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,874 dan signifikan sebesar 0,000 terhadap kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kinerja pegawai yang semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Raymond, *et al.*, (2015); Wiranda, *et al.*, (2015); Suyitno (2017) yang menemukan bahwa sistem informasi yang baik akan dapat berdampak kepada peningkatan kinerja pegawai.

Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kinerja Pegawai (X2 → Y1)

Secara statistik diperoleh temuan bahwa variabel kualitas SDM memiliki koefisien jalur sebesar 0,596 yang berarti memiliki arah yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi dari X1 → Y1 adalah 0,000, sehingga hipotesis dapat diterima. Maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,596 dan signifikan sebesar 0,000 terhadap kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kualitas SDM maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kinerja pegawai yang semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mocodompis (2015) dan Permadi dan Abdurrahman (2017) yang menemukan bahwa kualitas SDM yang baik akan dapat berdampak kepada kinerja pegawai.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan (X1 → Y2)

Secara statistik diperoleh temuan bahwa variabel sistem informasi manajemen memiliki koefisien jalur sebesar 0,046 yang berarti memiliki arah yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi dari X1 → Y2 adalah 0,023,

sehingga hipotesis dapat diterima. Maka dapat diinterpretasikan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,046 dan signifikan sebesar 0,023 terhadap kualitas pelayanan. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mardi (2013), Raymond, *et al.*, (2015), Tadeko (2017), dan Timang (2018) yang menemukan bahwa sistem informasi yang baik akan dapat berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan (X2 → Y2)

Secara statistik diperoleh temuan bahwa variabel kualitas SDM memiliki koefisien jalur sebesar 0,027 yang berarti memiliki arah yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi dari X2 → Y2 adalah 0,026, sehingga hipotesis dapat diterima. Maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,027 dan signifikan sebesar 0,026 terhadap kualitas pelayanan. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kualitas SDM maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Asri (2008) dan penelitian oleh Raymond, *et al.*, (2015) yang menemukan bahwa kualitas SDM yang baik akan dapat berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Y1 → Y2)

Secara statistik diperoleh temuan bahwa variabel kinerja pegawai memiliki koefisien jalur sebesar 0,956 yang berarti memiliki arah yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi dari Y1 → Y2 adalah 0,000, sehingga hipotesis dapat diterima. Maka dapat diinterpretasikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh langsung dan arahnya positif sebesar 0,956 dan signifikan sebesar 0,000 terhadap kualitas pelayanan. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kinerja pegawai maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Adrianto, *et al.*, (2014) bahwa kinerja yang baik akan dapat berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai (X1 → Y1 → Y2)

Secara statistik diperoleh temuan bahwa pengaruh tidak langsung sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai memiliki nilai sobel test statistic sebesar 12,668 yang berarti memiliki arah yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi dari X1 → Y1 → Y2 adalah 0,000,

sehingga hipotesis dapat diterima. Maka dapat diinterpretasikan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh tidak langsung dan arahnya positif serta signifikan sebesar 0,000 terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik sistem informasi manajemen yang diterapkan akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin baik, dengan asumsi bahwa kinerja pegawai juga semakin meningkat.

Pengaruh Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai ($X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$)

Secara statistik diperoleh temuan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai memiliki nilai sobel test statistic sebesar 21,749 yang berarti memiliki arah yang positif. Selanjutnya tingkat signifikansi dari $X_2 \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2$ adalah 0,000, sehingga hipotesis dapat diterima. Maka dapat diinterpretasikan bahwa kualitas SDM berpengaruh tidak langsung dan arahnya positif serta signifikan sebesar 0,000 terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai. Arah hubungan yang positif berarti bahwa semakin baik kualitas SDM, maka akan memberikan kontribusi terhadap perubahan kualitas pelayanan yang semakin baik, dengan asumsi bahwa kinerja pegawai juga semakin meningkat

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa:

1. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Artinya bahwa, jika sistem informasi manajemen semakin baik, maka kinerja pegawai juga akan semakin tinggi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
2. Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Artinya bahwa, jika kualitas SDM semakin baik, maka kinerja pegawai juga akan semakin tinggi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
3. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Artinya bahwa, jika sistem informasi manajemen semakin baik, maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
4. Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Artinya bahwa, jika kualitas SDM semakin baik, maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
5. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Artinya

bahwa, jika kinerja pegawai semakin baik, maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

6. Sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Artinya bahwa, jika sistem informasi manajemen semakin baik, maka kinerja pegawai dan implikasinya pada kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.
7. Kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. Artinya bahwa, jika kualitas SDM semakin baik, maka kinerja pegawai dan implikasinya pada kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar.

REFERENSI

- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136-149.
- Asri, S. (2008). Pengaruh Pengembangan Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Prov. Kaltim). *Jurnal Borneo Administrasi*.
- Azhar., 2007. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Permendagri No. 13 Tahun 2006 Pada Pemerintah Kota Banda Aceh. Program Pasca Sarjana USU. Medan,
- Dwiyanto, Agus (2006) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta, Gadjah Mada University.
- Fachmi, M., Setiawan, I. P., & Hidayat, A. (2019). Analysis of Factors Affecting Consumer Purchase Decision at Online Shops. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4 (3).
- Mardi, M. (2017). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kota Samarinda. *JURNAL UNIVERSITAS MULAWARMAN*, 1(2), 535-547.
- Mocodompis, H. (2015). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur terhadap Peningkatan Kinerja di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *JURNAL POLITICO*, 2(6).
- Netty, Ema. (2006). Pengaruh SIM Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PDAM Tirtanadi Medan.

- Permadi, N.Y., dan Abdurrahman, D. (2017). *Pengaruh Kualitas SDM dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Kimia Farma, Tbk Bandung*. Prosiding Manajemen 4 (2).
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 1(1), 1-8.
- Sedarmayanti. (2009). *Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika ADITAMA, Bandung.
- Suyitno, S. (2017). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Kompetensi Pegawai Serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 270-279.
- Tadeko, N. (2017). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (Survey pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai). *Katalogis*, 5(2).
- Timang, Y. (2018). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari. *Rez Publica*, 1(2), 43.
- Wiranda, F. A., Prihatini, A. E., & Hidayat, W. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pln (Persero) Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang Bidang Sumber Daya Manusia Dan Keuangan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(3), 136-144.