

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
(SIM) TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DINAS PERDAGANGAN KOTA MAKASSAR**

**ANDI NUZUL ADIL
NIM 10572 04996 14**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**EFEKTIVITAS DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
(SIM) TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DINAS PERDAGANGAN KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Oleh
ANDI NUZUL ADIL
NIM 10572 04996 14



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

PERSEMBAHAN



Karya ilmiah ini saya dedikasikan sebagai wujud bakti dan kasih sayang kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta.

Saudara-saudari, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang peduli lebih dari yang saya tahu.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua. Amin Ya Robbil Alamin

MOTTO HIDUP

Time can change everything,

Today you can say something right or something wrong,

But don't just look at one side, because it can blinding you,

What is implied is not necessarily what is explicit,

So prepare yourself to deal with change



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alaudddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi
Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan Masyarakat
Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Nama Mahasiswa : ANDI NUZUL ADIL

Nomor Stambuk/NIM : 10572 04996 14

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 07 Februari 2019 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Abdul Muthalib, S.E., M.M
NIDN : 0901125901

Hj. Nurinaya, S.T., M.M
NIDN : 0909098701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Manajemen,



Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM : 903078

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM : 1085576



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas Nama **ANDI NUZUL ADIL**, NIM : 10572 04996 14, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0001/SK-Y/61201/091004/2019, tanggal 02 Jumadil Akhir 1440 H/07 Februari 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

02 Jumadil Akhir 1440 H
Makassar, _____
07 Februari 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, S.E., M.M (.....)
(Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, S.E., M.M (.....)
(WD 1 Fak. Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Muhammad Rusydi, S.E., M.Si (.....)
2. Faidhul Adziem, S.E., M.Si (.....)
3. Dr. Andi Rustam, S.E., M.M., Ak., CA (.....)
4. Asri Jaya, S.E., M.M (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM : 903078



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alaudddin No. 259 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : ANDI NUZUL ADIL

Nomor Stambuk/NIM : 10572 04996 14

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi
Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan
Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota
Makassar

Dengan ini menyatakan bahwa:

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya
sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia
menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 07 Februari 2019



munt Pernyataan,

ANDI NUZUL ADIL

Diketahui Oleh:



Dekan Fakultas Ekonomi,

Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM: 903078

Ketua Jurusan Manajemen,

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576

ABSTRAK

ANDI NUZUL ADIL, Tahun 2019. Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Abdul Muthalib dan Hj. Nurinaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan Masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang diolah adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada seluruh Pegawai Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar dengan populasi penelitian sebanyak 91 pegawai dan sampel yang digunakan sebanyak 91 responden. Metode Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling purposive*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis data untuk uji signifikansi uji t menunjukkan bahwa variabel Efektivitas (X_1), Penerapan SIM (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar dengan nilai koefisien variabel efektivitas (X_1) yaitu 0,558 dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien variable penerapan SIM (X_2) yaitu 0,533 dengan nilai signifikansi 0,000. Penerapan Sistem Informasi Manajemen adalah variabel yang dominan berpengaruh terhadap Pelayanan Masyarakat berdasarkan *standardized coefficients* dengan nilai *beta* yaitu 0,533 atau 53,3%.

Kata Kunci: Efektivitas, Penerapan SIM, dan Pelayanan Masyarakat

ABSTRACT

ANDI NUZUL ADIL, 2019. *Effectiveness and Application of Management Information Systems on Community Services at the Makassar City Trade Office, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Guided by Abdul Muthalib and Hj. Nurinaya.*

This study aims to find out how the Effectiveness and Application of Management Information Systems on Community Services at the Makassar City Trade Office.

The type of research used in this study is quantitative descriptive research. The processed data is the result of distributing questionnaires to all employees of the Makassar City Trade Office with a population of 91 employees and a sample of 91 respondents. The sampling method in this study uses purposive sampling. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression.

Based on the results of data analysis for the significance test t test showed that the Effectiveness variable (X_1), the application of SIM (X_2) partially had a positive and significant effect on Community Service at the Makassar City Trade Office with the effectiveness variable coefficient (X_1) that is 0.558 with significance value 0,000 and the variable coefficient of SIM implementation (X_2) is 0.533 with a significance value of 0.000. The implementation of Management Information System is the dominant variable influencing the Community Service based on standardized coefficients with a beta value of 0.533 or 53.3%.

Keywords: *Effectiveness, Implementation of MIS, and Community Service*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap Pelayanan Masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar ” dapat terselesaikan.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam penyelesaian Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Terkhusus dan teristimewa penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis yang tercinta Bapak Andi Darmaris dan Ibu Andi Rasnawati yang telah membesarkan, melindungi, mendidik, dan mendoakan dengan sepenuh hati yang akan mengalir disepanjang hidup. Terima kasih tidak akan sanggup mengimbangi seluruh pengorbanan yang telah beliau berikan. Dan tidak lupa ku ucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga besar dan para sahabat atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu hingga akhir studi ini. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh Nur Rasyid, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar dan selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan nasehat kepada penulis.
4. Bapak Abdul Muthalib, S.E., M.M., selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Hj. Nurinaya, S.T., M.M., selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2014. Terkhusus untuk manajemen 9 angkatan 2014, terima kasih atas kebersamaannya.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Andi Darmaris dan Ibunda Andi Rasnawati yang senantiasa mencurahkan perhatian, doa, dan

kasih sayangnya dalam mendidik dan membesarkan ananda. Semoga ananda dapat membawa perubahan positif, menjadi contoh dan pribadi yang lebih baik dan mampu berguna untuk sesama.

10. Terima kasih teruntuk teman istimewa Marniati yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan semangat dalam penyusunan skripsi penulis.
11. Terima kasih teruntuk teman khusus Apriliani Sukwar yang bersedia meluangkan waktu bertukar pikiran dan memberi semangat dalam proses penyusunan skripsi penulis
12. Terima kasih teruntuk sahabat terbaik Muh. Darwin Entu'u, Ari Setiawan, Muh. Rizal, dan Rahmat Alfajri Gani yang memberikan bantuan baik berupa pikiran maupun materil, serta semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii sabilil haq, Fastabiqul Khairat, assalamu'alaikum Wr. Wb

Makassar, Februari 2019

Andi Nuzul Adil

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DATAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
B. Efektivitas	8
1. Pngertian Efektivitas	8
2. Indikator Efektivitas	9

3. Aspek-Aspek Efektivitas	11
C. Sistem Informasi Manajemen	12
1. Pengertian Sistem	12
2. Pengertian Informasi	16
3. Pengertian Manajemen	22
4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	23
D. Pelayanan Masyarakat.....	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Sifat Pelayanan	29
3. Unsur-Unsur Pelayanan.....	31
4. Faktor-Faktor Pelayanan	32
E. Tinjauan Empiris	33
F. Kerangka Konsep.....	35
G. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	37
D. Populasi dan Sampel	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Sejarah Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar	46

2. Struktur Organisasi	49
3. <i>Job Description</i>	50
4. Visi dan Misi	51
5. <i>Data Flow Diagram</i> sistem informasi pelayanan	52
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)	54
1. Karakteristik Responden	54
2. Deskripsi Variabel Efektivitas, Penerapan SIM, dan Perhitungan Skor Variabel Independen (X)	59
3. Deskripsi Variabel Pelayanan Masyarakat dan Perhitungan Skor Variabel Dependen (Y)	61
4. Pengujian Validitas dan Realibilitas	62
C. Analisis Data	64
1. Uji Asumsi Klasik.....	64
2. Regresi Linier Berganda.....	66
3. Uji Hipotesis	68
D. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
DAFTAR LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	56
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Efektivitas.....	59
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Penerapan SIM	60
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Masyarakat.....	61
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas.....	62
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Realibilitas	64
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.12	Hasil Penghitungan Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.13	Hasil Uji t	69

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2	<i>Data Flow Diagram</i> Sistem Informasi Pelayanan.....	52
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas	65
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data Mentah Responden
3. Validitas dan Realibilitas
4. Tabel *Frequency* Variabel Bebas
5. Tabel *Frequency* Variabel Terikat
6. Tabel *Frequency* Karakteristik Responden
7. Regresi Linear Berganda
8. Histogram, Heteroskedastisitas dan Normalitas
9. Distribusi t Tabel dan r Tabel
10. Surat Permohonan Izin Penelitian (Melalui LP3M)
11. Surat Permohonan Izin Penelitian (Melalui Dinas Penanaman Modal)
12. Surat Permohonan Izin Penelitian (Melalui Kantor Wali Kota)
13. Surat Persetujuan Izin Penelitian (Dinas Perdagangan)
14. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sering terdengar ungkapan bahwa dunia dewasa ini berada dalam era informasi, dan masyarakat modern dikenal sebagai masyarakat informasional. Pandangan demikian memang benar karena seperti diketahui salah satu fenomena yang dewasa ini sudah mendunia dan berlangsung dengan kepesatan yang sangat tinggi ialah perkembangan dan berbagai terobosan di bidang teknologi informasi. Aplikasinya dalam dunia nyata pun sudah sangat beragam sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada lagi segi kehidupan dan penghidupan yang tidak disentuh oleh informasi, baik pada tingkat individual, kelompok, semua jenis organisasi, pada tingkat Negara, dan bahkan dalam hubungan antarorganisasi dan antarnegara.

Salah satu produk perkembangan tersebut ialah tumbuhnya disiplin ilmiah baru yang kini dikenal dengan istilah informatika. Meskipun benar bahwa sebagian disiplin ilmiah informatika masih relatif baru, karena mulai berkembang pada dekade tujuh puluhan yang lalu, tapi ia tumbuh dengan sangat pesat sehingga dalam waktu yang sangat singkat sudah mampu memberikan kontribusi substansial dan bahkan menumbuhkan kesadaran pada berbagai pihak tentang pentingnya informasi sebagai suatu *resource* organisasi yang strategis.

Salah satu kelompok di masyarakat yang merasakan makin pentingnya informasi ialah para manajer yang menduduki jabatan pimpinan dalam berbagai jenis organisasi, seperti organisasi politik, organisasi

kenegaraan, organisasi angkatan bersenjata, organisasi niaga, organisasi sosial, organisasi swadaya masyarakat, organisasi nirlaba, dan bahkan organisasi keagamaan. Sebagai tanggapan terhadap fenomena tersebut para pakar telah mengembangkan orientasi baru dalam bidang informasi yang dikenal dengan nama Sistem Informasi Manajemen (*Information Management System*).

Pengamatan dan kenyataan menunjukkan bahwa perkembangan dan terobosan teknologi informasi akan terus berlanjut di masa depan. Oleh karena itu, tidak sulit untuk memperkirakan bahwa salah satu ujian bagi kemahiran dan keandalan manajemen di masa depan ialah kemampuannya memanfaatkan teknologi tersebut, tetapi sekaligus mengenali berbagai dampak yang ditimbulkannya dalam kehidupan organisasional. Dengan kata lain, kemampuan manajemen memanfaatkan informasi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial akan turut menentukan berhasil tidaknya manajemen yang bersangkutan meraih keberhasilan dalam mengelola organisasi yang dipimpinnya.

Sebuah sistem informasi tidak akan berpengaruh apabila tidak melibatkan manusia di dalamnya. Artinya manusia sangat dibutuhkan meskipun jumlahnya sangat minimal misalnya dengan teknologi mesin yang makin canggih sekalipun. Secara sederhana bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*. Guna mencapai semua itu seluruh

SDM perlu dikelola dengan sebaik-baiknya mulai dari perencanaan SDM, rekrutmen sampai dengan karyawan pensiun. Jadi, manusia memiliki andil dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai target tersebut seluruh sumber daya manusia yang ada haruslah diatur sedemikian rupa sehingga termotivasi untuk bekerja dan memiliki kinerja yang diinginkan.

Dinas Perdagangan kota Makassar sebagai suatu lembaga teknis yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan sebagian kewenangan Daerah di bidang Perdagangan tentu sangat membutuhkan sebuah informasi yang akurat sehingga dapat menjalankan segala aktifitas dengan efektif terutama dari segi pelayanan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Dalam hal ini Dinas Perdagangan Kota Makassar harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti

meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Dengan demikian maka masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Penerapan SIM pada Kantor Dinas Perdagangan kota Makassar sudah tergolong baik dengan didukung sistem informasi berbasis komputer sehingga mempermudah dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas tersebut. Namun masih terdapat banyak kendala dalam penerapannya. Kesalahan dalam berkomunikasi adalah hal sering terjadi sehingga ini dapat menjadi sebuah permasalahan yang dapat menghambat aktivitas pada kantor dinas itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis mengambil judul : **“Efektivitas Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini. Bagaimana Efektivitas dan penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas dan penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Pada hakekatnya suatu penelitian yang dilaksanakan oleh seseorang diharapkan akan mendapatkan manfaat tertentu. Begitu pula dengan penelitian ini diharapkan mendatangkan manfaat :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi dan pengetahuan bagi peneliti lain yang berminat meneliti tentang Efektivitas Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Masyarakat atau yang mempunyai hubungan serta kaitannya dengan itu.

- b. Bagi Universitas

Sebagai bahan acuan dan bahan pustaka bagi pihak-pihak yang mengadakan penelitian lanjutan untuk masalah yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak manajemen kantor Dinas Perdagangan di dalam menjalankan atau melaksanakan keefektifan dan penerapan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan masyarakat.

b. Bagi peneliti

Hasil penelitian yang dilakukan di harapkan mampu memberikan manfaat berupa ilmu pengetahuan baru tentang efektivitas dan penerapan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan di kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Majemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Menurut Bohlarander dan Snell (2010: 4) manajemen sumber daya manusia adalah Ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja.

Sunyoto (2012: 1) manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Hariandja (2012: 2) menyatakan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor yang lain seperti modal oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kemampuan untuk mengelola sumber daya manusia (karyawan/tenaga kerja) baik dalam perusahaan maupun lembaga lainnya sehingga dapat difungsikan secara efektif dan efisien sehingga tercipta tenaga kerja yang berkualitas.

B. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. Adapun pengertian efektivitas menurut para ahli antara lain:

Menurut Atmosoeparto (2002: 139) efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran”.

Menurut Mardiasmo (2002: 132) efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai.

Menurut Siagian (2008: 4) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya”.

Menurut The Liang Gie dalam Halim (2004: 166) efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat yang dikehendaki kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan menghendakinya, maka orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendakinya”.

Dari beberapa pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah sebuah keberhasilan yang tercapai akibat adanya keinginan untuk melakukan serangkaian kegiatan yang telah ditentukan sebagaimana yang dikehendaki dan dilakukan secara tepat dan benar.

2. Indikator Efektivitas

Indikator efektivitas menggunakan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi yang di hasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Gibson et.al (2005: 141) adapun indikator dari teori efektivitas adalah antara lain:

a. Produktifitas

Menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan *output* yang dikonsumsi oleh pelanggan organisasi.

b. Efisiensi

Sebagai angka perbandingan (rasio) antara *output* dengan *input*, perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan *output* dengan waktu merupakan bentuk umum dari ukuran ini.

c. Fleksibilitas

Sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan *intern* dan *ekstern*. Kriteria ini berhubungan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungan maupun dalam organisasi itu sendiri.

d. Keunggulan

Yaitu menggambarkan kelebihan organisasi dibandingkan dengan organisasi lain. Kemampuan individu didalam organisasi tentunya diperhitungkan dan dapat menjadi keuntungan tersendiri bagi organisasi.

e. Pengembangan

Usaha pengembangan yang biasa adalah program pelatihan atau sosialisasi bagi tenaga manajemen masyarakat dan non manajemen.

Tetapi sekarang ini pengembangan organisasi telah bertambah banyak macamnya dan meliputi sejumlah pendekatan psikologi dan sosiologi.

f. Kepuasan

Kepuasan dan semangat kerja adalah istilah yang serupa, yang menunjukkan sampai sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan para karyawan/masyarakat.

3. Aspek-aspek Efektivitas

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010: 23), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

- a. Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektif jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.
- b. Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
- c. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan. Aturan ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan tenaga pengajar maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

- d. Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.

C. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem

Kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dengan mengikuti susunan atau cara-cara yang telah ditetapkan dapat dikategorikan kedalam suatu sistem. Maka hal ini para ahli mengemukakan pendapat tentang pengertian sistem antara lain sebagai berikut:

Menurut Mc. Leod dalam Darmawan dan Fauzi (2013: 4) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan.

Menurut M. Faisal Abdullah (2005: 12) sistem yaitu suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau terorganisir sebagai himpunan atau perpaduan hal - hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan/keseluruhan yang kompleks atau utuh.

Menurut Ranatarisza dan Noor (2013: 3) sistem merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub-sub sistem, dan sub-sub sistem tersebut dapat pula terdiri dari beberapa sub-sub sistem yang lebih kecil.

Defenisi mengenai sistem di atas dapat di simpulkan, bahwa yang di sebut dengan sistem adalah elemen-elemen yang berkaitan satu sama lain dan membentuk sebuah kebulatan/keseluruhan yang terorganisir yang memiliki tujuan yang sama untuk mencapai tujuan.

Menurut Yakub dalam Darmawan dan Fauzi (2013: 4) sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang.

a. Klasifikasi sistem tersebut diantaranya :

1. Sistem Abstrak, adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sistem yang berisi gagasan tentang hubungan manusia dengan Tuhan.
2. Sistem Fisik, adalah sistem yang ada secara fisik. Contohnya sistem komputerisasi, sistem akuntansi , sistem produksi, sistem pendidikan, sistem sekolah, dan sebagainya.
3. Sistem tertentu, adalah sistem dengan operasi tingkah laku yang dapat di prediksi, interaksi antara bagian dapat dideteksi dengan pasti sehingga keluarannya dapat dapat diramalkan.
4. Sistem tak tertentu, adalah suatu sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.
5. Sistem tertutup, adalah sistem yang tidak dapat bertukar materi, informasi, atau energi dengan lingkungan. Sistem ini tidak berinteraksi dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan.
6. Sistem terbuka, adalah sistem yang hubungan dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan. Contohnya sistem perdagangan.

Dari pemaparan mengenai macam-macam sistem diatas, dapat disimpulkan bahwa keberadaan sistem bukan hanya yang berwujud seperti

interaksi antara manusia ataupun dengan Tuhan. Sistem juga bersifat dapat dipengaruhi oleh lingkungan.

b. Karakteristik sistem

Model umum sebuah sistem adalah input, proses dan output. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai sebuah suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Komponen sistem (*components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk sub-sistem. Setiap sub-sistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai sistem yang lebih besar, yang disebut supra sistem.

2. Batasan sistem (*boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain. Atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

3. Lingkungan luar sistem (*enviroment*)

Bentuk apapun yang ada di luar lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasional sistem tersebut disebut lingkungan luar

sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut. Dengan demikian, lingkungan luar tersebut harus tetap dijaga dan dipelihara. Lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak, maka akan mengganggu kelangsungan hidup sistem tersebut.

4. Penghubung sistem (*interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan sub-sistem lain disebut penghubung sistem. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir ke satu sub-sistem ke sub-sistem yang lain. Bentuk keluaran dari satu sub-sistem akan menjadi masukan untuk sub-sistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

5. Masukan sistem (*input*)

Energi yang dimasukkan ke dalam sistem disebut masukan sistem yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*).

6. Keluaran sistem (*output*)

Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan sub-sistem yang lain. Contoh sistem informasi. Keluaran yang dihasilkan adalah informasi.

7. Pengolah sistem (*process*)

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran sistem (*objective*)

Suatu sistem memiliki suatu tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik. Jika suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya.

2. Pengertian Informasi

Aktivitas masyarakat tidak terlepas dari informasi. Adapun pengertian informasi menurut para ahli antara lain:

Menurut Eko Nugroho (2008: 15) informasi adalah suatu pengetahuan yang berguna untuk pengambilan keputusan”.

Menurut Davis dalam Armsyah (2001: 289) informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat berjalan atau prospek untuk masa depan.

Menurut Darmawan dan Fauzi (2013: 2) Informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

Dari beberapa pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa informasi adalah sebuah data yang telah teruji yang bertransformasi menjadi penerangan atau pemberitahuan yang memiliki nilai pikir yang nyata sehingga dapat berguna bagi pemakai.

Menurut Mc. Leod dalam Susanto (2009: 40) mengatakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri:

- a) Akurat, artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
- b) Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
- c) Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai yang di butuhkan.
- d) Lengkap, artinya informasi harus di berikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan yang tidak ada bulannya atau tidak ada faktanya.

Berdasarkan pengertian di atas tentang informasi, maka adapula manfaat dari informasi yaitu untuk membantu memberi kejelasan dari sesuatu ketidakpastian atau untuk mengurangi ketidakpastian, sehingga manusia dapat membuat suatu keputusan dengan kepastian yang lebih baik dan menguntungkan.

a. Jenis-jenis informasi

Dari berbagai pendapat para ahli yang berbeda itu dapat disimpulkan bahwa informasi dalam manajemen dapat diklasifikasikan sebagai berikut;

1. Informasi berdasarkan persyaratan

a) Informasi yang tepat waktu

Pada hakekatnya makna informasi yang tepat waktu adalah sebuah informasi yang tiba pada manajer sebelum suatu keputusan diambil

sebab seperti telah diterangkan dimuka, informasi adalah bahan pengambilan keputusan.

b) Informasi yang relevan

Informasi yang disampaikan oleh seorang manajer kepada bawahannya harus relevan, yakni ada kaitannya dengan kepentingan pihak penerima sehingga informasi tersebut akan mendapat perhatian. Kadar relevansi informasi dengan kepentingan pihak penerima tidak sama. Ada yang erat kaitannya, adapula yang sekedar berkaitan saja.

c) Informasi yang bernilai

Informasi yang bernilai adalah informasi yang berharga untuk suatu pengambilan keputusan. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, suatu keputusan adalah hasil pilihan dari sejumlah alternatif yang paling kecil risikonya. Maka, jika diperoleh informasi yang bermanfaat bagi alternatif tersebut, informasi ini akan mempunyai nilai pendukung yang amat berharga dan memiliki manfaat bagi suatu pengambilan keputusan.

d) Informasi yang dapat dipercaya

Suatu informasi harus dapat dipercaya (*reliable*) dalam manajemen karena hal ini sangat penting menyangkut citra organisasi yang manajemen digiatkan. Lebih-lebih bagi organisasi dalam bentuk perusahaan yang bergerak dalam persaingan dan yang menyangkut untung rugi secara finansial.

2. Informasi berdasarkan dimensi waktu

a) Informasi masa lalu

Informasi jenis ini adalah mengenai peristiwa lampau yang meskipun amat jarang digunakan., namun dalam penyimpanannya pada data storage perlu disusun secara rapi dan teratur. Pengaturannya harus sedemikian rupa sehingga dapat disajikan kepada yang memerlukan dalam waktu secepat-cepatnya dan dalam keadaan selengkap-lengkapunya.

b) Informasi masa kini

Informasi masa kini ialah informasi mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi sekarang.

3. Informasi berdasarkan sasaran

a) Informasi individual

Informasi individual merupakan informasi yang ditujukan kepada seseorang yang mempunyai fungsi sebagai pembuat kebijaksanaan (*policy maker*) dan pengambilan keputusan (*decision maker*) atau kepada seseorang yang diharapkan dari padanya tanggapan terhadap informasi yang diperolehnya. Informasi jenis ini disampaikan secara tatap muka (*face-to-face*) atau melalui telepon atau dengan perantara surat, tergantung macam informasi yang disampaikan dan tergantung waktu yang diperlukan untuk memperoleh tanggapan.

b) Informasi komunitas

Yang dimaksud informasi komunitas adalah informasi yang ditujukan kepada khalayak diluar organisasi, suatu kelompok tertentu di masyarakat.

c) Nilai informasi

Nilai informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan di dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk memperolehnya karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh suatu pihak di dalam perusahaan. Nilai informasi ini didasarkan atas 10 sifat, yaitu:

1. Mudah diperoleh

Sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi yang diperoleh.

2. Luas dan lengkap

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

3. Ketelitian

Sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

4. Kecocokan

Sifat ini menunjukkan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi.

5. Ketepatan waktu

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

6. Kejelasan

Sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.

7. Keluwesan

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

8. Dapat dibuktikan

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

9. Tidak ada prasangka

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

10. Dapat diukur

Ini menunjukkan hakekat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.

3. Pengertian Manajemen

Manajemen ialah sebuah seni untuk mengatur sesuatu, baik orang ataupun pekerjaan. Pengertian manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan suatu organisasi dengan cara bekerja dalam tim. Dalam sebuah penerapannya manajemen memiliki subyek dan obyek. Subyek adalah orang yang mengatur sedangkan obyek adalah yang diatur.

Adapun beberapa pengertian manajemen menurut para ahli antara lain:

Menurut Eko Nugroho (2008: 57) manajemen adalah suatu Tim yang disusun dalam organisasi untuk menjadi pengendali organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang hendak dicapai oleh organisasi.

Menurut George R. Terry dalam Hasibuan (2005: 2-3) manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Menurut Edhy Susanto (2003: 17) Manajemen dapat diartikan sebagai proses memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen juga dapat dimaksudkan sebagai suatu sistem kekuasaan dalam suatu organisasi agar orang-orang menjalankan pekerjaannya.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah kemampuan untuk mengatur yang melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian kemudian disusun secara sistematis sehingga menempati posisinya masing-masing untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh manusia yang tidak terlepas dari kata aturan dan informasi. Adapun sistem informasi manajemen menurut para ahli, antara lain:

Menurut Kroeber (2013: 7) Sistem Informasi Manajemen mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketetapan informasi, arus informasi dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi.

Menurut *The Encyclopedia of Management* dalam Darmawan dan Fauzi (2013: 7) *management Information system are planned and organized approaches to supplying executives with intelligence aids that facilitate the managerial process.* (sistem informasi manajemen adalah pendekatan-pendekatan yang direncanakan dan disusun untuk memberikan bantuan piawai yang memudahkan proses manajerial kepada pejabat pimpinan).

Menurut George Terry (2008: 80) Sistem informasi manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinir secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajemen atau dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian sistem informasi manajemen menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang berbasis Komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa.

a) Tujuan sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen memiliki tujuan untuk menerapkan struktur organisasi dan dinamika perusahaan untuk tujuan mengelola organisasi dengan cara yang lebih baik dan menangkap potensi sistem informasi untuk keunggulan kompetitif.

Selain itu sistem informasi manajemen juga memiliki tujuan lain yaitu untuk merancang dan mengimplementasikan prosedur, proses, dan rutinitas yang memberikan laporan sesuai rinci secara

akurat, konsisten, dan tepat waktu. Berikut ini adalah tujuan dasar dari sebuah sistem informasi manajemen:

1. Menangkap data

Menangkap data kontekstual, atau informasi operasional yang akan berkontribusi dalam pengambilan keputusan dari berbagai sumber internal dan eksternal organisasi.

2. Pengolahan data

Data yang didapat akan diolah menjadi informasi yang diperlukan untuk perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, memimpin dan mengendalikan fungsi pada tingkat strategis, taktis dan operasional.

Pengolahan data ini berarti:

- a. Membuat perhitungan dengan data
- b. Menyortir data
- c. Mengklasifikasikan data
- d. Merangkum data

3. Penyimpanan, penggunaan, dan penyebaran informasi

Informasi atau data yang diolah harus disimpan untuk digunakan di masa depan. Selain itu sistem harus dapat mengambil informasi ini dari penyimpanan bila diperlukan pada berbagai penggunaan. Kemudian informasi atau produk jadi dari MIS harus didarkan ke para penggunanya secara berkala menggunakan jaringan organisasi.

b) Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Fungsi utama diterapkannya sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Mempermudah pihak manajemen untuk melakukan suatu perencanaan, pengawasan, pengarahan dan pendelegasian kerja kepada semua departemen yang mempunyai hubungan komando atau koordinasi dengannya.
2. Untuk meningkatkan sebuah efisiensi dan efektifitas data yang tersaji akurat dan tepat waktu.
3. Untuk meningkatkan suatu produktifitas dan penghematan biaya dalam suatu organisasi.
4. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena unit sistem kerja yang terkoordinir dan sistematis.

c) Kelebihan / Kelemahan Sistem Informasi Manajemen

1. Kelebihan Sistem Informasi Manajemen

Didalam sebuah Sistem Informasi Manajemen terdapat kelebihan-kelebihan yaitu terdiri dari:

- a. Meningkatkan efisiensi operasional Investasi di dalam teknologi sistem informasi dapat menolong operasi perusahaan menjadi lebih efisien. Efisiensi operasional membuat perusahaan dapat menjalankan strategi keunggulan biaya (*low-cost leadership*). Dengan menanamkan investasi pada teknologi system informasi, perusahaan juga dapat menanamkan rintangan untuk memasuki industri tersebut (*barriers to entry*) dengan jalan meningkatkan besarnya investasi atau kerumitan teknologi yang diperlukan untuk memasuki persaingan pasar. Selain itu, cara lain yang dapat ditempuh adalah mengikat (*lock in*) konsumen dan

pemasok dengan cara membangun hubungan baru yang lebih bernilai dengan mereka.

- b. Memperkenalkan inovasi dalam bisnis Penggunaan ATM (*automated teller machine*) dalam perbankan merupakan contoh yang baik dari inovasi teknologi sistem informasi. Dengan adanya ATM, bank-bank besar dapat memperoleh keuntungan strategis melebihi pesaing mereka yang berlangsung beberapa tahun. Penekanan utama dalam sistem informasi strategis adalah membangun biaya pertukaran (*switching costs*) ke dalam hubungan antara perusahaan dengan konsumen atau pemasoknya. Sebuah contoh yang bagus dari hal ini adalah system reservasi penerbangan terkomputerisasi yang ditawarkan kepada agen perjalanan oleh perusahaan penerbangan besar. Bila sebuah agen perjalanan telah menjalankan sistem reservasi terkomputerisasi tersebut, maka mereka akan segan untuk menggunakan sistem reservasi dari penerbangan lain.
- c. Membangun sumber-sumber informasi strategis. Teknologi sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk membangun sumber informasi strategis sehingga mendapat kesempatan dalam keuntungan strategis. Hal ini berarti memperoleh perangkat keras dan perangkat lunak, mengembangkan jaringan telekomunikasi, menyewa spesialis sistem informasi, dan melatih end users.

2. Kelemahan Sistem Informasi Manajemen

Dapat memberikan dampak bagi lingkungan sosial seperti pengurangan tenaga kerja, sehingga dapat menambah angka pengangguran. Fungsi manusia sebagai tenaga kerja banyak tergantikan oleh teknologi-teknologi yang ada, karena dengan teknologi tersebut perusahaan merasa lebih diuntungkan, sehingga. Selain itu dengan adanya Sistem Informasi Manajemen tersebut membuat ketergantungan manusia terhadap Sistem Informasi Manajemen tersebut, sehingga mengesampingkan rasionalitas manusia itu sendiri.

D. Pelayanan masyarakat

1. Pengertian pelayanan

Agar bisa memahami arti kata pelayanan, perlu menyimak beberapa pendapat dari para ahli :

Menurut Kotler pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat di klasifikasikan menjadi:

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi.

Menurut Loina (2001: 138) pelayanan adalah suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun

melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas tentang pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya melalui interaksi langsung maupun tidak langsung.

2. Sifat pelayanan

Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu (Boediono, 2003: 68-70). Uraian sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lincer, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian

Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- 1) Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
- 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;

- 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
- 4) Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
- 6) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- 7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

c. Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

e. Efisiensi

- 1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan;
- 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran;
- 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum;
- 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan

Dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h. Ketetapan Waktu

Yang dimaksud dengan ketetapan waktu di sini adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur pokok pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu:

- a. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama
Yaitu dalam pelaksanaan tidak ada deskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
 - b. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya
Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
 - c. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan
Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.
4. Faktor-faktor Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Moenir (2002: 88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu :

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkanberjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- e. Faktor keterampilan petugas
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan

E. Tinjauan Empiris

Siti Cherunnisa Tasya, 2017 Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Banten. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah Kuantitatif Deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Banten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIM kepegawaian diBadan kepegawaian daerah provinsi Banten sudah efektif.

Suyito, 2017 Analisis penerapan sistem informasi manajemen dan kompetensi pegawai serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Metode yang digunakan peneliti adalah metode observasi serta wawancara komprehensif kepada responden. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan system informasi manajemen terhadap kinerja pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Faktak. Hasil penelitian terlihat bahwa penerapan sistem informasi manajemen signifikan mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten Faktak.

Resti Rian Budissa, 2016 Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan. Metode penelitian ini bersifat asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Efektivitas Kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja dengan pengaruh yang signifikan.

Umi Nur Agustina, 2010 efektifitas penerapan sistem informasi manajemen puskesmas elektronik SIMPUSTRONIK dipuskesmas gantrung kecamatan kembonsari kabupaten madiun. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas penerapan sistem informasi manajemen puskesmas elektonok SIMPUSTRONIK dipuskemas Gantrung kecamatan kebonsari kabupaten madiun yang mengacuh pada varibel efektifitas sistem informasi manajemen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas

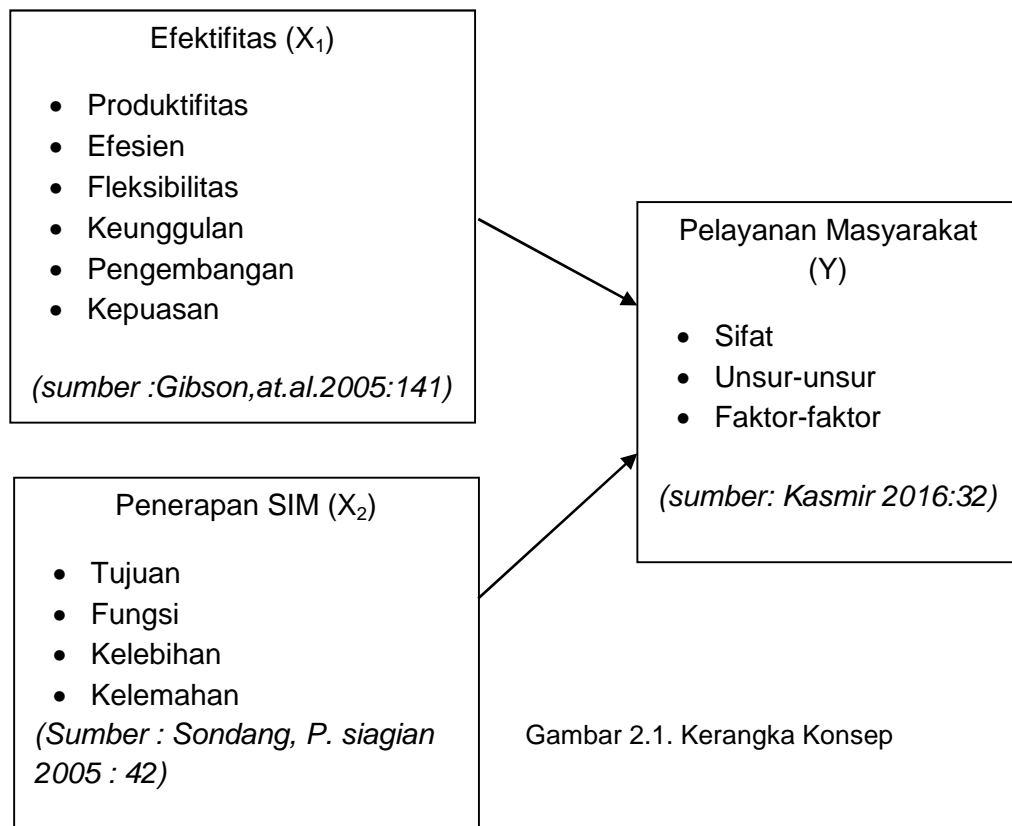
penerapan system informasi manajemen puskesmas elektronik SIMPUSTRONIK di puskesmas Gantrung kecamatan kebonsari kabupaten madiun dapat di katakan efektif.

Herti Suherti Rachmi Dewi, 2013 Analisis Pengaruh System Informasi Manajemen terhadap Efektivitas Pelayanan Masyarakat pada Bidang Sumber Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey* . tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh system informasi manajemen terhadap efektivitas pelayanan masyarakat pada bidang sumber kesehatan dinas kesehatan provinsi jawa barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan masyarakat.

F. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan acuan pemikiran peneliti yang mengacu pada *grand theory* yang digunakan untuk melihat efektivitas penerapan sistem informasi manajemen terhadap pelayanan masyarakat.

Pada kantor Dinas Perindustrian Perdagangan dan Penanaman Modal di Kota Makassar bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2.1. Kerangka Konsep

G. Hipotesis

Berdasarkan perumusan ini, maka hipotesis penelitian diduga bahwa penerapan sistem informasi manajemen pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar berpengaruh positif terhadap pelayanan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori kuantitatif. Penelitian eksplanatori merupakan suatu metode yang bersifat menerangkan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Perdagangan di kota Makassar. Peneliti mengupayakan penelitian selama 2 bulan, yaitu pada bulan juni-agustus 2018

C. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran

Definisi operasional Variabel yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variable pelayanan

Variabel pelayanan didefinisikan sebagai variabel dependen (terikat) atau tindakan peneliti. Adapun indikator dari pelayanan masyarakat adalah;

- 1) Sifat
- 2) Unsur-unsur
- 3) Faktor

2. Variable Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang tidak tergantung pada variabel yang lainnya. Variabel independen adalah

variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

a. Efektifitas (X1)

Efektivitas didefinisikan sebagai sebuah keberhasilan yang tercapai akibat adanya keinginan untuk melakukan serangkaian kegiatan yang telah ditentukan sebagaimana yang dikehendaki dan dilakukan secara tepat dan benar. Menurut Gibson et.al (2005:141) adapun indikator dari teori efektivitas adalah antara lain:

1. Produktifitas
2. Efisiensi
3. Fleksibilitas
4. Keunggulan
5. Pengembangan
6. Kepuasan

b. Penerapan SIM (X2)

Penerapan SIM didefinisikan sebagai sebuah proses yang dilakukan guna untuk mengetahui seberapa besar SIM berpengaruh pada serangkaian aktifitas atau kegiatan yang di aplikasikan dalam sebuah lembaga/perusahaan. Indikator dari SIM adalah :

1. Tujuan
2. Fungsi
3. Kelebihan

D. Kelemahan **Populasi Dan Sampel**

1. Populasi

Populasi atau *universe* yakni jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Dalam penelitian ini populasi terdiri dari seluruh Pegawai di kantor dinas perdagangan di kota Makassar berjumlah 91 orang pegawai.

2. Sampel

Sampel biasa didefinisikan sebagai sekumpulan data yang diambil atau diseleksi dari suatu populasi. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memilih beberapa sampel tertentu yang dinilai sesuai dengan tujuan atau masalah penelitian dalam sebuah populasi (Nursalam, 2008 : 23).

Sugiyono (2001:61), menyatakan bahwa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Menurut Margono (2004:128), pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya, akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai maka sampel yang dipilih adalah orang yang memenuhi kriteria-kriteria kedisiplinan pegawai.

Sampel dari penelitian ini adalah Pegawai Kantor dinas perindustrian perdagangan dan penanaman modal dikota Makassar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, maka teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Studi Kepustakaan

Penelitian Pustaka (*Library research*), merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku, majalah, jurnal dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan menelaah dan mengkaji dokumen-dokumen yang dipublikasikan oleh perusahaan yang bersangkutan.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu alat pengumpul data yang berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban secara tertulis juga. Disini peneliti mengharapkan responden menjawab dengan kebenaran. Peneliti menggunakan skala likert (1 – 5), dimana nilai 1 adalah pernyataan sangat tidak setuju dan nilai 5 adalah pernyataan sangat setuju. Ukuran skalanya sebagai berikut:

1 = Sangat tidak setuju

4 = Setuju

2 = Tidak setuju

5 = Sangat setuju

3 = Kurang Setuju

Adapun untuk menguji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan uji instrumen sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2009:125) Uji validitas adalah suatu pengujian data agar dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan atau tidak. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam rangka mengetahui uji validitas dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah/valid sebagai pembentuk indikator.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat dipercaya sebagai pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel yang diamati. Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien alpha (). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* >0,6 Ghazali (2009:137).

F. Teknik Analisis

Setelah data dikumpulkan dan diolah, proses selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis atau jawaban sementara dengan menggunakan metode analisis sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji persamaan regresi yang diperoleh linier dan bisa dipergunakan untuk melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik, yaitu:

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pembuktian apabila data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun normal *probability plot*. Pada histogram, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk seperti lonceng. Sedangkan pada *normal probability plot*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. (Ghozali, 2006) menyebutkan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

b. Uji multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan hubungan linear yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2006).

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Vactor (VIF). Jika nilai tolerance $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2006), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians dari residual yang disebut homokedastisitas. Dasar dalam melihat suatu angket terjadi heterokedastisitas ataupun tidak yaitu jika nilai signifikan $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi heterokedastisitas

2. Analisis Kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka, analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data penemuan hasil. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu efektivitas dan penerapan SIM terhadap pelayanan masyarakat pada kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar. Bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Pelayanan Masyarakat

a = Nilai constanta

b_1, b_2 = Koefisien Regresi

X1 = Efektifitas

X2 = Penerapan SIM

e = Standar Error

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan yaitu Uji Parsial (Uji t). Pengujian hipotesis ini untuk mengetahui apakah pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung variabel bebas dengan nilai t tabel variabel terikat dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$).

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, berarti ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah:

H_0 : $\beta_1 = 0$, variabel bebas (Efektifitas dan Penerapan SIM) tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat (Pelayanan Masyarakat).

$H_1: \rho > 0$, variabel bebas (Efektivitas dan Penerapan SIM) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat (Pelayanan Masyarakat).

Dasar pengambilan keputusan:

Dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) Versi 22, dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Dinas Perdagangan Kota Makassar melakukan revisi dokumen Rencana Strategis (Renstra) pada Tahun 2017 dengan beberapa pertimbangan. Pertama, dokumen (RPJMD) Kota Makassar Tahun 2014-2019 mengalami beberapa penyesuaian yang berarti juga harus diikuti dengan revisi Renstra SKPD yang terkait. Penyesuaian tersebut pertama disebabkan oleh implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mana ada beberapa kewenangan yang tadinya berada pada Pemerintah Kabupaten / Kota beralih menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi dan sebaliknya. Kedua, sebagai tindak lanjut atas penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dimana terjadi perubahan struktur organisasi di Dinas Perdagangan Kota Makassar. Revisi Renstra ini akan menyelaraskan program, kegiatan dan indikator kinerjanya masing-masing.

Rencana Strategis merupakan suatu proses berkelanjutan untuk memperbaiki kinerja (*performance*) sebuah kelompok, komunitas atau organisasi akibat situasi kritis atau konflik yang dialaminya dengan mengembangkan visi, tujuan, cara atau metode untuk mencapainya. Memperbaiki sebuah tataan yang telah rapuh akibat konflik sosial yang berkepanjangan atau berbagai gejolak akibat perebutan kekuatan

kekuasaan, membutuhkan suatu rencana yang memandang perubahan yang lebih baik, positif dan berkelanjutan.

Tuntutan dan kebutuhan untuk perubahan dituangkan dalam bentuk rencana strategis sebagai arah, kebijakan dan panduan bagi pemangku kepentingan untuk mewujudkannya. Dalam proses rencana strategis ditentukan arah, tujuan, nilai-nilai dan keadaan komunitas, serta mengembangkan pendekatan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Dengan konsisten memfokuskan perhatian pada visi dan tujuan lebih spesifik, rencana strategis menjadi alat untuk merespon atau tanggap terhadap perubahan lingkungan.

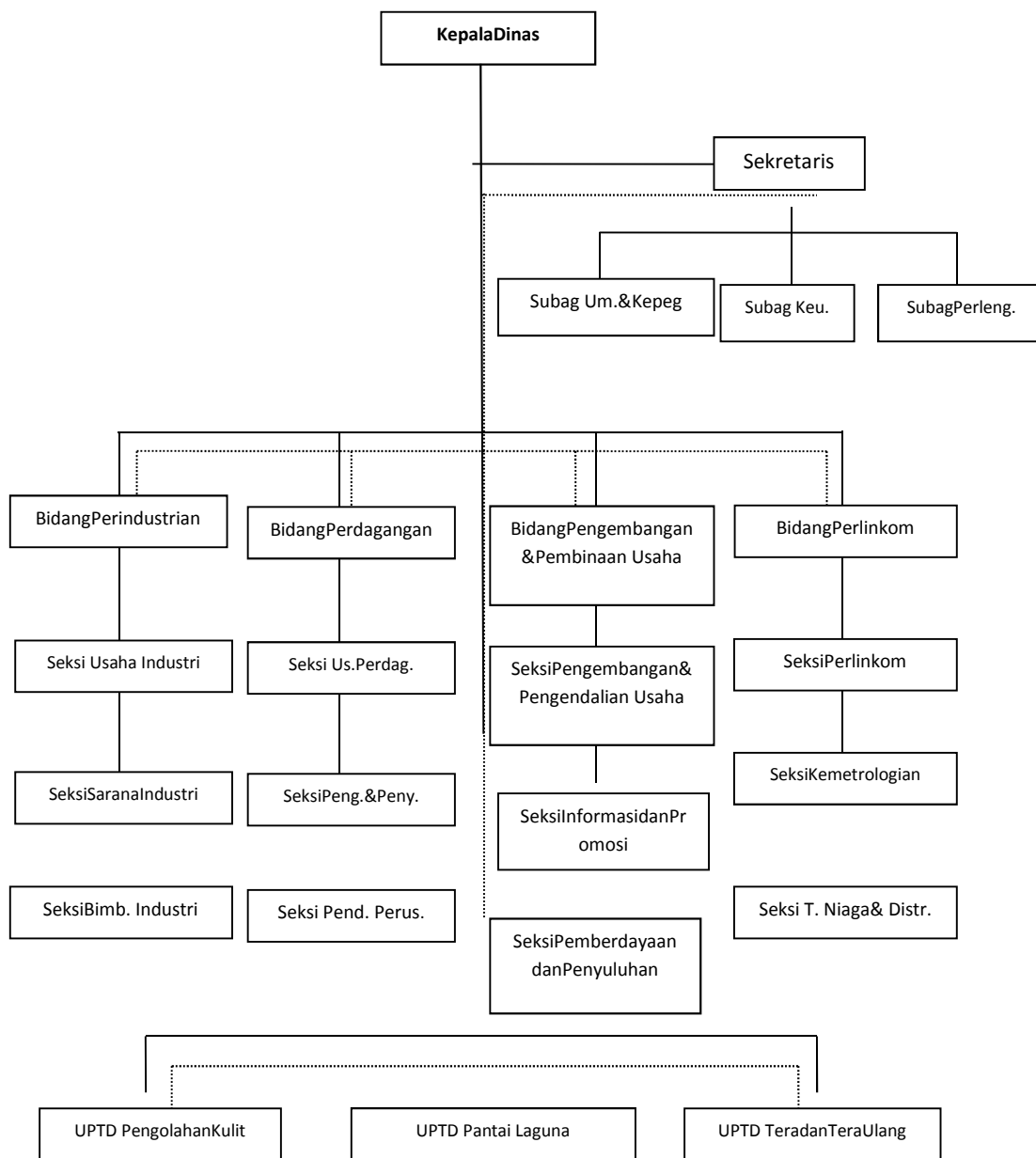
Peningkatan Kinerja Pemerintah Daerah menjadil penting seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan kompleksitas permasalahan yang harus ditangani. Salah satu aspek penting dalam upaya peningkatan kinerja Pemerintah Daerah adalah melalui kebijakan makro dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kota Makassar yang mengacu pada Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 13 Tahun 2006 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Makassar Tahun 2005–2025 dan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar Tahun 2014-2019 yang harus diaplikasikan dan diimplementasikan kedalam Visi dan Misi Dinas Perdagangan Kota Makassar sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi serta kewenangan sebagai salah satu SKPD yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan ketiga atas

Peraturan daerah Nomor 7 tahun 2013 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat daerah Kota Makassar.

Dengan menuangkan dalam bentuk Rencana Strategis yang memuat Visi, Misi, Tujuan, Strategi, Kebijakan, Program dan Kegiatan Pembangunan sesuai tugas dan fungsi Satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD). Dalam implementasinya Dinas Perdagangan Kota Makassar sebagai lembaga teknis yang mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi dalam melaksanakan sebagian kewenangan Daerah di Bidang Perdagangan dan Perindustrian yang memiliki tugas dan fungsi merumuskan kebijakan teknis dan operasional dibidang perdagangan dan perindustrian. Harus memiliki dokumen yang akurat dan implementatif sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dan arahan untuk mengembangkan dan menjalankan fungsi dan peranannya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Renstra merupakan komitmen Dinas Perdagangan Kota Makassar yang digunakan sebagai tolak ukur dan alat bantu bagi perumusan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam kebijakan makro dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam pengembangan atau pelayanan dibidang perdagangan dan perindustrian Kota Makassar serta sebagai pedoman dan acuan dalam mengembangkan dan meningkatkan kinerja sesuai dengan kewenangan, tugas pokok dan fungsi Dinas Perdagangan Kota Makassar dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan yang di miliki, serta peluang dan ancaman yang di hadapi dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi.

2. Struktur Organisasi Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar



Sumber :Bagian umum kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Struktur organisasi merupakan hal penting dalam kantor yang menggambarkan hubungan wewenang antara atasan dan bawahan. Masing-masing fungsi memiliki wewenang dan tanggung jawab yang melekat sesuai

dengan ruang lingkup pekerjaannya agar tujuan dan sasaran dapat tercapai melalui efisiensi dan efektivitas kerja.

3. Job Description

Uraian jabatan instansi di kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar adalah sebagai berikut :

- a) Kepala Dinas
- b) Sekretariat, terdiri atas :
 1. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan
 2. Subbagian Keuangan
 3. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- c) Bidang Usaha Perdagangan, terdiri atas :
 1. Seksi Pengembangan dan Pembinaan Usaha Sarana dan Perdagangan
 2. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Usaha Sarana dan Perdagangan
 3. Seksi Informasi Promosi dan Pemasaran Jasa Perdagangan.
- d) Bidang Pengawasan dan Penindakan Pelanggaran Perdagangan dan Perindustrian, terdiri atas :
 1. Seksi Pengkajian Pelanggaran Hukum Perdagangan Perindustrian
 2. Seksi Penindakan Pelanggaran Perdagangan
 3. Seksi Penindakan Pelanggaran Perindustrian.
- e) Bidang Perlindungan Konsumen dan Kemetrolgian, terdiri atas :
 1. Seksi Perlindungan Konsumen
 2. Seksi Pengawasan Kemetrolgian
 3. Seksi Tertib Niaga dan Distribusi.

f) Bidang Perindustrian, terdiri atas :

1. Seksi Pengembangandan Pembinaan Usaha, Sarana Industri Menengah dan Besar
2. Seksi Pembinaan dan Peningkatan Industri Lorong
3. Seksi Informasi, Promosi dan Pemasaran Produk Industri.

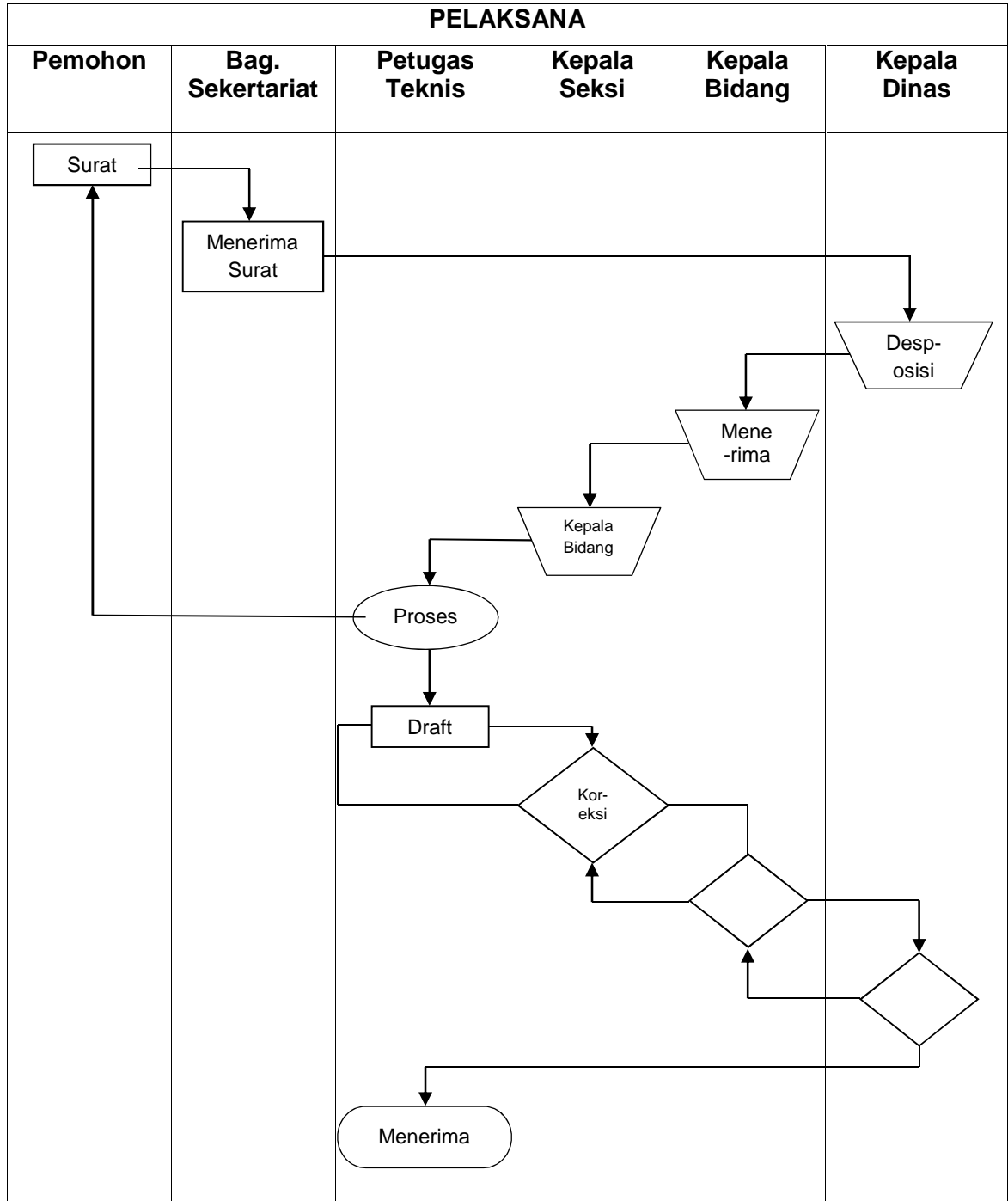
g) Unit PelaksanaTeknis Dinas (UPTD) terdiri atas :

1. UPTD Tera Dan Tera Ulang
2. UPTD Kulit
3. UPTD Pedagang Kaki Lima (PK5)

4. Visi dan Misi kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

1. **Visi** : Terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan Perindustrian dan Perdagangan yang berwawasan lingkungan guna Mewujudkan Kota Dunia.
2. **Misi** : Memperkuat tata niaga yang sehat bagi kelompok masyarakat perindustrian dan perdagangan dalam bentuk pemberian pengetahuan dan kemampuan manajemen melalui pendidikan dan pelatihan yang berkualitas.

**5. Data Flow Diagram Sistem Informasi Pelayanan Kantor Dinas
Perdagangan Kota Makassar**



Sumber :Bagian umum kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Gambar 4.2. Data Flow Diagram Sistem Informasi Pelayanan

KETERANGAN:

- a. Memasukan surat pengaduan ke bagian secretariat
- b. Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke kepala Dinas
- c. Memberikan disposisi kepada kepala bidang sesuai dengan jenis / bidang aduan
- d. Menerima disposisi dari kepala dinas dan mendisposisikan surat pengaduan kepada kepala seksi dengan jenis / bidang aduan
- e. Menerima disposisi dari kepala bidang dan menugaskan petugas ke lapangan
- f. Melakukan pengecekan lokasi dilapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dibuku laporan, memberikan saran / masukkan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat
- g. Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tebusan kepada pelapor atau memohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada kepala seksi sesuai dengan jenis aduan
- h. Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan kepada bidang
- i. Menelaah draf final dan mengajukan ke kepala dinas
- j. Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final surat hasil pemeriksaan lapangan
- k. Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tebusannya.

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan efektivitas dan penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas dan penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar. Dalam penelitian ini, diambil sampel sebanyak 91 pegawai pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar.

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden dalam penelitian ini, dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan, jabatan dan lama bekerja. Oleh karena itu, uraian mengenai karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	53	58,2%
Perempuan	38	41,8%
Jumlah	91	100%

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.1 (Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin), menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 53 orang atau 58,2% dan yang paling sedikit menjadi responden yaitu responden yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 38 orang atau 41,8%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
21-25 Tahun	4	4,4%
26-30 Tahun	12	13,2%
31-35 Tahun	11	12,1%
36-40 Tahun	13	14,3%
41-45 Tahun	25	27,5%
46-50 Tahun	9	9,9%
51-55 Tahun	13	14,3%
56-60 Tahun	4	4,4%
Jumlah	91	100%

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.2 (Karakteristik Responden Berdasarkan Usia), menunjukkan bahwa karyawan yang berusia antara 41-45 tahun merupakan yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 25 orang atau 27,5%, responden berusia 36-40 tahun dan 51-55 tahun berjumlah 13 orang atau 14,3%, responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 12 orang atau 13,2%, reponden yang berusia 31-35 tahun 11 atau 12,1%, responden yang berusia 46-50 tahun berjumlah 9 atau 9,9%.

Sedangkan responden yang paling sedikit yaitu responden yang berusia 21-25 tahun dan 56-60 tahun , terdiri dari 4 orang atau 4,4%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
D3	7	7,7%
S1	54	59,3%
S2	19	20,9%
SMA	11	12,1%
Jumlah	91	100%

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.3 (Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan), menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan S1 merupakan yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 54 orang atau 59,3%, responden yang memiliki pendidikan S2 berjumlah 19 orang atau 20,9%, responden yang memiliki pendidikan SMA berjumlah 11 orang atau 12,1%, dan yang paling sedikit menjadi responden yaitu responden yang memiliki pendidikan D3 yang berjumlah 7 orang atau 7,7%

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Responden	Presentase
Bendahara Keuangan	1	1,1%
K.A UPTD	1	1,1%
Kabid	1	1,1%

Kabid Pengawasan dan Penindakan Pelanggaran Perd.	1	1,1%
Kabid Perlindungan Konsumen	1	1,1%
Kabid Usaha Perdagangan	1	1,1%
Kasie Pembinaan dan Peningk. Industri Lorong	1	1,1%
Kasie Peng. dan Pemb. Usaha Sarana Industri	1	1,1%
Kasie Penindakan Pelanggaran Perindustrian	3	3,3%
Kasie Perlinkon	2	2,2%
Kasie. Pengawasan Kemetrolagian	2	2,2%
Kasubag Keuangan	1	1,1%
Kasubag Perencanaan	1	1,1%
Kasubag Umum dan Peg	1	1,1%
Kepala Dinas	1	1,1%
Kepala Seksi Peng. Dan Pemb. Usaha dan Sarana Perd.	1	1,1%
Kontrak	20	22%
Plt. KA. UPTD Tera	1	1,1%
Plt. Kasie Pengkajian Pelanggaran Hukum Perdagangan	1	1,1%
Sekretaris	1	1,1%
Seksi Informasi dan Promosi Jasa Perdagangan	1	1,1%
Seksi Peng. Dan Pemb. Usaha dan Sarana Perda	1	1,1%
Seksi Pengawasan dan Peng. Usaha Sarana Perdagangan	1	1,1%
Staff	38	41,8%
Staff Bagian Keuangan	2	2,2%
Staff Kepegawaian	4	4,4%
Staff Keuangan	1	1,1%
Jumlah	91	100%

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 (Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan), menunjukkan bahwa responden yang memiliki jabatan sebagai staff merupakan yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 38 orang atau 41,8%, sedangkan yang paling sedikit menjadi

responden yaitu responden yang memiliki jabatan sebagai bendahara keuangan, K.A UPTD, Kabid, Kabid Perlindungan Konsumen dll yang terdiri dari 1 orang atau 1,1%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Responden	Presentase
1-5 Tahun	29	31,9%
11-15 Tahun	13	14,3%
16-20 Tahun	14	15,4%
21-25 Tahun	7	7,7%
6-10 Tahun	28	30,8%
Jumlah	91	100%

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 (Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja), menunjukkan bahwa karyawan yang paling banyak menjadi responden dalam penelitian ini yaitu responden yang memiliki masa kerja 1-5 tahun sebanyak 29 orang atau 31,9%, responden yang lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 28 orang atau 30,8%, responden yang lama bekerja 16-20 tahun sebanyak 14 orang atau 15,4%, responden yang lama bekerja 11-15 tahun sebanyak 12 orang atau 13,2%. Sedangkan karyawan yang paling sedikit menjadi responden yaitu responden yang lama bekerja 21-25 sebanyak 7 orang atau 7,7%.

2. Deskripsi variabel efektivitas dan penerapan SIM, dan perhitungan skor variabel independent (X)

Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator dan juga perhitungan skor untuk variabel independent yaitu efektivitas dan penerapan SIM dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pernyataan mengenai kategori efektivitas

Indikator-indikator dari kategori ini terdiri atas enam, yaitu produktivitas, efisien, fleksibilitas, keunggulan, pengembangan, dan kepuasan. Dengan indikator tersebut dipresentasikan dalam enam pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Terhadap Efektivitas

Tanggapan	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Rata-rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	-	-	-	-	6	6,6	32	35,2	53	58,2	4,5165
2	X1.2	-	-	-	-	9	9,9	43	47,3	39	42,9	4,3297
3	X1.3	-	-	-	-	9	9,9	47	51,6	35	38,5	4,2857
4	X1.4	-	-	-	-	8	13,8	37	56,9	13	20	4,3846
5	X1.5	-	-	-	-	6	6,6	45	49,5	40	44	4,3736
6	X1.6	-	-	-	-	11	12,1	37	40,7	43	47,3	4,3516

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 (tanggapan responden terhadap efektivitas) dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kategori efektivitas memiliki rata-rata paling tinggi dilihat dari rata-rata pertanyaan X1.1 yaitu

dengan nilai 4,5165, sedangkan rata-rata yang paling rendah yaitu X1.3 dengan rata-rata yaitu 4,2857.

b. Pernyataan mengenai kategori Penerapan SIM

Indikator-indikator dari kategori ini terdiri atas empat, yaitu tujuan, fungsi, kelebihan, dan kelemahan. Dengan indikator tersebut dipresentasikan dalam delapan pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Penerapan SIM

Pertanyaan	Tanggapan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Rata-rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X2.1	-	-	-	-	6	6,6	39	42,9	46	50,5	4,4396
2.	X2.2	-	-	-	-	3	3,3	47	51,6	41	45,1	4,4176
3.	X2.3	-	-	-	-	9	9,9	36	39,6	46	50,5	4,4066
4.	X2.4	-	-	-	-	7	7,7	41	45,1	43	47,3	4,3956
5.	X2.5	-	-	-	-	5	5,5	37	40,7	49	53,8	4,4835
6.	X2.6	-	-	-	-	8	8,8	40	44	43	47,3	4,3846
7.	X2.7	-	-	-	-	5	5,5	45	49,5	41	45,1	4,3956
8.	X2.8	-	-	-	-	6	6,6	32	35,2	53	58,2	4,5165

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 (tanggapan responden terhadap penerapan SIM) dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kategori penerapan SIM memiliki rata-rata paling tinggi yaitu dilihat dari rata-rata pernyataan X2.5 yaitu 4,4835, sedangkan rata-rata yang paling rendah yaitu X2.6 dengan rata-rata yaitu 4,3846.

3. Deskripsi variabel pelayanan masyarakat dan perhitungan skor variabel dependen (Y)

Indikator-indikator dari kategori ini terdiri atas tiga, yaitu sifat, unsure-unsur, dan faktor-faktor. Dengan indikator tersebut dipresentasikan dalam delapan pernyataan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Masyarakat

Tanggapan		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Rata-rata
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Y.1	-	-	-	-	5	5,5	37	40,7	49	53,8	4,4835
2.	Y.2	-	-	-	-	3	3,3	48	52,7	40	44	4,4066
3.	Y.3	-	-	-	-	6	6,6	32	35,2	53	58,2	4,5165
4.	Y.4	-	-	-	-	9	9,9	43	47,3	39	42,9	4,3297
5.	Y.5	-	-	-	-	9	9,9	47	51,6	35	38,5	4,2857
6.	Y.6	-	-	-	-	8	8,8	40	44	43	47,3	4,3846
7.	Y.7	-	-	-	-	6	6,6	45	49,5	40	44	4,3736
8.	Y.8	-	-	-	-	11	12,1	37	40,7	43	47,3	4,3516

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.8 (tanggapan responden terhadap pelayanan masyarakat) dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap pelayanan masyarakat memiliki rata-rata paling tinggi yaitu dilihat dari rata-rata pernyataan Y.3 yaitu 4,5165, sedangkan rata-rata yang paling rendah yaitu Y.5 dengan rata-rata 4,2857.

4. Pengujian Validitas dan Reabilitas

a. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji ketepatan alat pengukur, dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan/ pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah sah/valid sebagai pembentuk indikator. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	Sig	(0,05)	Ket.
Efektivitas (X1)	X1.1	0,624	0,000	0,05	Valid
	X1.2	0,738	0,000	0,05	Valid
	X1.3	0,609	0,000	0,05	Valid
	X1.4	0,586	0,000	0,05	Valid
	X1.5	0,739	0,000	0,05	Valid
	X1.6	0,662	0,000	0,05	Valid
Penerapan (X2)	X2.1	0,693	0,000	0,05	Valid
	X2.2	0,576	0,000	0,05	Valid
	X2.3	0,574	0,000	0,05	Valid
	X2.4	0,713	0,000	0,05	Valid
	X2.5	0,446	0,000	0,05	Valid
	X2.6	0,540	0,000	0,05	Valid
	X2.7	0,683	0,000	0,05	Valid

	X2.8	0,707	0,000	0,05	Valid
Pelayanan	Y.no1	0,485	0,000	0,05	Valid
Masyarakat (Y)	Y.no2	0,590	0,000	0,05	Valid
	Y.no3	0,575	0,000	0,05	Valid
	Y.no4	0,752	0,000	0,05	Valid
	Y.no5	0,553	0,000	0,05	Valid
	Y.no6	0,545	0,000	0,05	Valid
	Y.no7	0,705	0,000	0,05	Valid
	Y.no8	0,645	0,000	0,05	Valid

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki Sig < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan indikator adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam penelitian dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

b. Pengujian Realibilitas

Uji realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian realibilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *alpha*. Hasil pengujian realibilitas untuk masing-masing variabel diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Realibilitas

Variabel	Nilai Hitung Alpha Cronbach	Keterangan
Efektivitas (X1)	0,739	Realibel
Penerapan SIM (X2)	0,766	Realibel
Pelayanan Masyarakat (Y)	0,754	Realibel

Sumber: data diolah tahun 2018

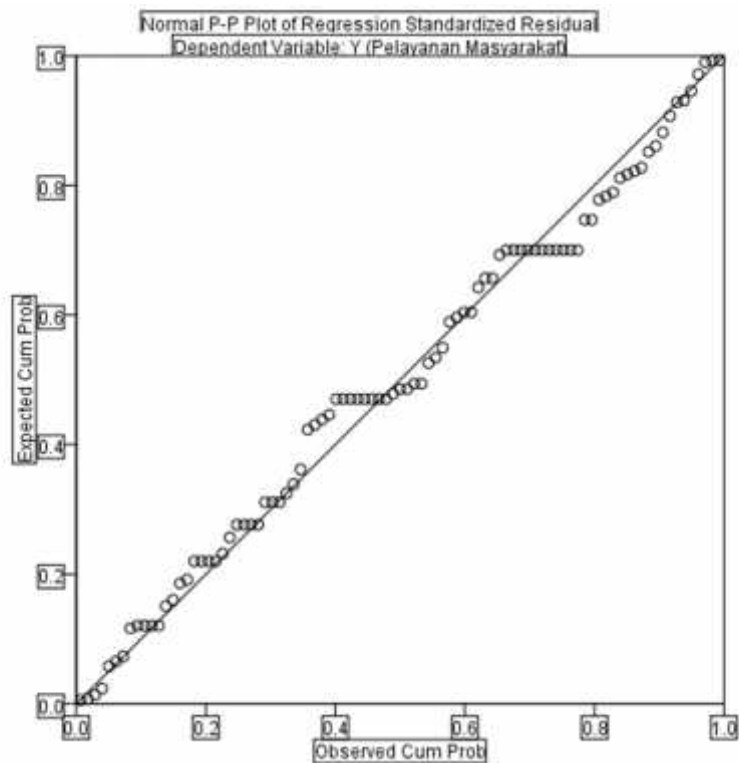
Berdasarkan tabel 4.10 diatas, menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien *cronbach alpha* di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel dan kuesioner adalah *realible* yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

C. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui model telah memenuhi asumsi *BLUE* (*Best linier unbiased estimator*) atau tidak, maka perlu dilakukan beberapa pengujian yaitu uji *multikolinearitas*, uji *heteroskedastisitas* dan uji normalitas.

a. uji normalitas



Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan analisis kurva pada gambar 4.1 dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar diagram dan mengikuti regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

b. Uji *multikolinearitas*

Tabel 4.11

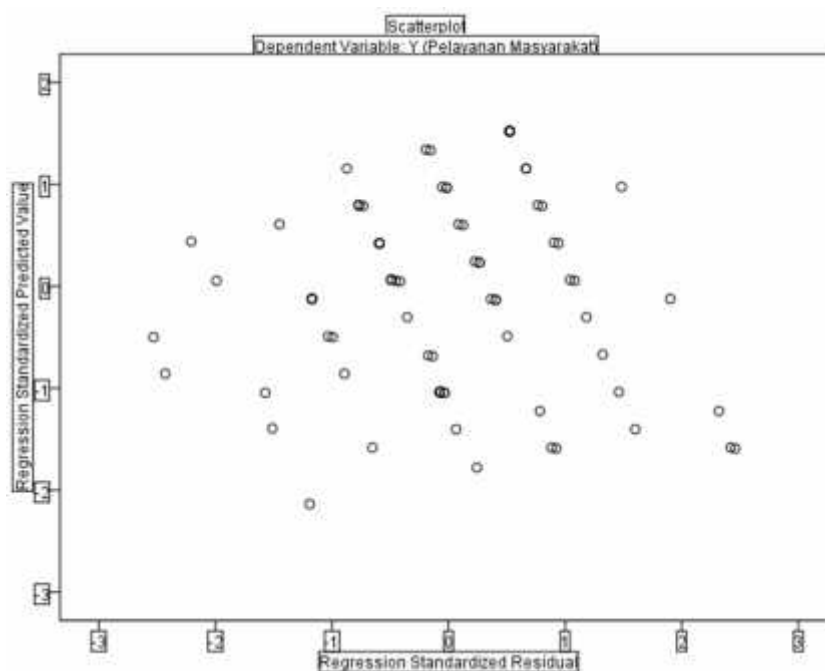
Uji Multikolinearitas

Variabel bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Efektivitas (X1)	0,159	6,287	Bebas multikolinearitas
Penerapan SIM (X2)	0,159	6,287	Bebas multikolinearitas

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa semua nilai VIF < 10 ini berarti tidak terjadi *multikolinearitas*, sehingga dapat disimpulkan bahwa uji *multikolinearitas* terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan uji *heteroskedastisitas* terpenuhi.

2. Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar. Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *SPSS (Statistical Package for Social Science) 22 for windows*,

sedangkan tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan regresi linear berganda adalah 5% atau dengan tingkat signifikansi 0,05 (= 0,05).

Tabel 4.12

Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Variabel Bebas (X)	Variabel Terikat (Y)	B	Beta	t	Sig.	Ket
Constan		1,609		2,002	0,048	Positif Signifikan
Efektivitas (X1)	Pelayanan Masyarakat (Y)	0,558	0,466	8,243	0,000	Positif signifikan
Penerapan SIM (X2)		0,533	0,533	9,431	0,000	Positif signifikan
R = 0,977						
R Square = 0,955						
F= 941,396 signifikansi 0,000						

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.12 (hasil perhitungan regresi linear berganda) diatas dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1,609 + 0,558X_1 + 0,533X_2$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Nilai konstanta (a)= 1,609

Ini berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat sebesar 1,609 atau dengan kata lain variabel

Pelayanan Masyarakat (Y) akan konstan sebesar 1,609 jika tidak dipengaruhi Efektivitas (X_1), Penerapan SIM (X_2).

b. Efektivitas (X_1) terhadap Pelayanan Masyarakat (Y)/ $b_1= 0,558$

Variabel Efektivitas (X_1) berpengaruh positif terhadap Pelayanan Masyarakat (Y) sebesar 0,558, ini berarti jika variabel Efektivitas mengalami kenaikan satu satuan maka Pelayanan Masyarakat akan naik sebesar 0,558, sebaliknya jika variabel Efektivitas menurun maka Pelayanan Masyarakat menurun pula dengan asumsi bahwa variabel bebas lain (X_2) = 0.

c. Penerapan SIM (X_2) terhadap Pelayanan Masyarakat (Y)/ $b_2= 0,533$

Variabel Penerapan SIM (X_2) berpengaruh positif terhadap Pelayanan Masyarakat (Y) sebesar 0,533, ini berarti jika variabel Penerapan SIM mengalami kenaikan satu satuan maka Pelayanan Masyarakat akan naik sebesar 0,533, sebaliknya jika variabel Penerapan SIM menurun maka Pelayanan Masyarakat menurun pula dengan asumsi bahwa variabel bebas lain (X_2) = 0.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah uji t. Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi variabel X terhadap Y secara parsial. Sampel yang digunakan sebanyak 91 orang, sehingga pengujian menggunakan uji t dengan $df = n-2$ atau $df = 89$ t tabel, dan tingkat signifikansi (α) = 5% maka diperoleh t_{table} sebesar 1.98698

Tabel 4.13**Hasil Uji t**

Variabel Bebas	t	Signifikansi
Efektivitas (X1)	8,243	0,000
Pelayanan Masyarakat (X2)	9,431	0.000

Sumber: data diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.13 diatas yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan *SPSS (Statistical Package for Social Science)* versi 22, maka diperoleh Uji-t dari tiap variabel X sebagai berikut:

a) Efektivitas (X_1) terhadap Pelayanan Masyarakat (Y)

Pada perhitungan *SPSS (Statistical Package for Social Science)* dapat dilihat bahwa t_{hitung} variabel Efektivitas (8,243) > t_{tabel} (1.98698) dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000, sehingga hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa variabel Efektivitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat.

b) Penerapan SIM (X_2) terhadap Pelayanan Masyarakat (Y)

Pada perhitungan *SPSS (Statistical Package for Social Science)* dapat dilihat bahwa t_{hitung} variabel Penerapan SIM (9,431) > t_{tabel} (1.98698) dan nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000, sehingga H_1 yang berbunyi variabel Penerapan SIM mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa Penerapan SIM mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat.

D. Pembahasan

Setelah melakukan analisa data, maka langkah selanjutnya yaitu membahas hasil data yang telah diperoleh tentang pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

a. Pengaruh Efektivitas terhadap Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji t untuk pengaruh Efektivitas memiliki t_{hitung} variabel Efektivitas (8,243) > t_{tabel} (1.98698) dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000: 428) bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat di klasifikasikan menjadi:

- a) *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b) *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa hasil uji korelasi dan regresi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara sistem informasi manajemen terhadap efektivitas dengan pengaruh yang signifikan dan memiliki dampak positif terhadap pelayanan

masyarakat, (survey dilakukan pada kantor dinas perdagangan). (Resty Rian Budissa, Ramadhani Setiawan:2016).

- b. Pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap Pelayanan Masyarakat.

Berdasarkan hasil uji t untuk pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen terhadap pelayanan masyarakat memiliki t_{hitung} (9,431) $> t_{tabel}$ (1,98698) dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Masyarakat.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat Kroeber (2013: 7) dalam penerapannya, Sistem Informasi Manajemen mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketetapan informasi, arus informasi dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi.

Hal ini juga sesuai dengan peneliti yang menunjukkan bahwa secara simultan, penerapan sistem informasi manajemen (X_2) berpengaruh positif terhadap pelayanan masyarakat (Y), (survey dilakukan pada kantor dinas perdagangan kota makassar), (Herti suherti Rachmi Dewi :2013)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Variabel Efektivitas berpengaruh Positif (8,243) dan signifikan (0,000) terhadap Pelayanan Masyarakat atau dapat dikatakan bahwa Efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Masyarakat.
2. Variabel Penerapan Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif (9,431) dan signifikan (0,000) terhadap Pelayanan Masyarakat atau dapat dikatakan bahwa Penerapan Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan temuan hasil penelitian yang telah dibahas pada Bab IV dan dari penarikan simpulan di atas, maka saran yang dapat dikemukakan sebagai bahan masukan sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa efektivitas dan penerapan sistem informasi tergolong efektif. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi cukup memberi kontribusi besar terhadap pelayanan. Untuk itu para pimpinan diharapkan tetap konsisten memperhatikan perkembangan sistem informasi dan mampu menyesuaikan dalam

menanggapi perubahan intern maupun ekstern sehingga dapat memberikan hal yang positif.

2. Bagi Pengelola Sistem Informasi Manajemen

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa efektivitas dan penerapan sistem informasi tergolong efektif. Hal ini merupakan kondisi yang cukup baik, maka diharapkan para pengelola Sistem Informasi Manajemen untuk lebih meningkatkan kualitas dan mampu menyediakan komunikasi yang akurat dan cepat dalam sistem informasi. Hal ini agar pelayanan dapat dilakukan dengan baik sehingga masyarakat merasa nyaman dalam proses pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat benar-benar memilih lokasi penelitian yang dapat membantu jalannya proses pengambilan data. Karena dalam pengambilan data, sebagian dari responden kurang pro-aktif dikarenakan banyaknya tanggung jawab pekerjaannya sendiri. Peneliti merasa dalam penelitian ini masih sederhana dan masih terdapat banyak kekurangan, sehingga peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih memperkaya bahasan dengan mengkaji lebih banyak teori yang terdapat dalam Sistem Informasi Manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Setiawan. 2012. Sistem Informasi Manajemen. Online di <http://max21487.blogspot.co.id/2012/04/tujuan-sistem-informasi-manajemen.html>. Diakses 04 April 2018 Pkl. 03.44
- Ahmad Dahlan. 2015. Definisi Sampling Serta Jenis Metode dan Teknik Sampling. Online di <https://www.eurekapedidikan.com/2015/09/defenisi-sampling-dan-teknik-sampling.html>. Diakses Tgl. 31 Agustus 2018 Pkl. 09.54
- Arien Olien. 2012. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Online di <http://arienolin.blogspot.co.id/2012/11/kelebihan-dan-kekurangan-sistem.html>. Diakses 06 April 2018 Pkl. 01.12.
- Bitar. 2016. Pengertian, Fungsi, dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen Beserta Contohnya Lengkap. Online di <http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-fungsi-dan-tujuan-sistem-informasi-manajemen-beserta-contohnya-lengkap/>. Diakses 04 April 2018 Pkl. 05.20.
- Budissa, R.R. 2016. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan. Online di http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2016/08/upload-jurnal-JURNAL-RESTY.pdf. Diakses Jumat, 05 Oktober pkl. 03.48
- Bob Susanto. 2016. Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli Lengkap. Online di <http://www.spengetahuan.com/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html>. Diakses 06 April 2018 Pkl. 01.47
- Chris, Rowley dan Keith, Jackson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia the key concept. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Dewi,H.S.R. 2013. Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Online di <http://repository.unpas.ac.id/13514/1/TEISIS%20ANALISIS%20SIM%20DAN%20EFEKTIF%20KINERJA%20PDF.pdf>. Diakses Tgl. 06 Oktober 2018 pkl. 21.45

Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek). Depok : PT RajaGrafindo Persada

Mas Min. 2017. 10 Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli, Faktor Serta Fungsi Dan Tujuan hPelayanan Terlengkap. Online di <http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>. Diakses 06 April 2018 Pkl. 01.18

Nofa Liata. 2012. Pelayanan Masyarakat Dalam Lembaga Pemerintah. Online di <https://nofalliata.wordpress.com/sosial-budaya/pelayanan-masyarakat-dalam-lembaga-pemerintah-2/>. Diakses Tgl 06 april 2018 Pkl. 05.41

Rocket Manajemen. 2018. Pengertian sistem informasi manajemen, tujuan, karakteristik, penerapannya. Online di <http://rocketmanajemen.com/sistem-informasi-manajemen/>. Diakses Tgl 04 April 2018 pkl. 05.17

Siti Chaerunnisa Tasya. 2017. Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Banten. Online di <http://repository.fisip-untirta.ac.id/896/1/%28protect%29%20EFEKTIVITAS%20PENERAPAN%20SISTEM%20INFORMASI%20MANAJEMEN%20KEPEGAWAIAN%20%28SIMPEG%29%20DI%20BADAN%20KEPEGAWA.pdf>. Diakses Tgl. 29 Maret 2018. Pkl. 16.34

Sondang, P, Siagian. 2005. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara

Tata Sutabri. 2005. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : Andi Yogyakarta

**L
A
M
P
I
R
A
N**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

1. Pendahuluan

Sebelumnya saya sampaikan banyak terima kasih atas kesediaan bapak/ibu/saudara(i) untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: **“Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar”**.

2. Identitas Responden

Mohon ketersediaan bapak/ibu/saudara(i) dalam mengisi daftar pertanyaan berikut :

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret yang tidak perlu)

Usia : Tahun

Pendidikan : SMA-D3-S1-S2.....(coret yang tidak perlu)

Jabatan :

Lama Bekerja : Tahun

A. Petunjuk Pengisian:

- 1.) Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- 2.) Identitas dan isi jawaban yang diberikan akan di jaga kerahasiaannya.
- 3.) Berilah tanda cheklis (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia.

Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KR : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju.

B. Pernyataan

Efektivitas SIM (X₁)						
NO.	Pernyataan	Skala				
		SS (5)	S (4)	KR (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Produktivitas					
	Dapat menghasilkan mutu output yang berkualitas					
2.	Efisiensi					
	Mencapai tujuan dengan ketepatan waktu yang akurat					
3.	Fleksibilitas					
	Kemampuan menyesuaikan dalam menanggapi perubahan intern dan ekstern					
4.	Keunggulan					
	Kelebihan yang dimiliki menjadi pembeda dengan organisasi lainnya					
5.	Pengembangan					
	Mengadakan program pelatihan atau sosialisasi mengenai teknologi informasi					
6.	Kepuasan					
	Teknologi informasi meningkatkan semangat kerja bagi pegawai					

Penerapan SIM (X₂)						
NO.	Pernyataan	Skala				
		SS (5)	S (4)	KR (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Tujuan					
	Pemanfaatan teknologi informasi memudahkan suatu perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan pengambilan keputusan					
2.	Pemanfaatan teknologi informasi membantu menyelesaikan tugas tepat pada waktu					
3.	Fungsi					
	Meningkatnya kualitas sumber daya manusia dengan sistem kerja yang terkoordinir dan sistematis					
4.	Kegiatan pelayanan menjadi lebih baik					
5.	Kelebihan					
	Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam bekerja					
6.	Menyediakan komunikasi yang akurat dan cepat					
7.	Kekurangan					
	Keterbatasan jumlah dan tingkat kemampuan SDM yang menguasai sistem informasi					
8.	Kemungkinan terjadinya penyalahgunaan sistem informasi					

Pelayanan Masyarakat (Y)						
NO.	Pernyataan	Skala				
		SS (5)	S (4)	KR (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Sifat pelayanan					
	Mudah, tidak berbelit-belit, lancar, cepat, dan mudah dipahami					
2.	Pelayanan diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui					
3.	Unsur-unsur pelayanan					
	Pelayanan yang sama dan merata/tidak terjadi deskriminasi					
4.	Pelayanan yang tepat pada waktunya					
5.	Dilakukan secara berkesinambungan					
6.	Faktor-faktor pelayanan					
	Aturan selalu menjadi landasan kerja pelayanan					
7.	Kesadaran para petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum					
8.	Sarana yang memadai dalam pelaksanaan tugas pelayanan					

Lampiran 2. Tabulasi Data Mentah Responden

Data Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen

Kode Responden	Efektivitas SIM (X ₁)						SKOR	Kinerja Karyawan (X ₂)								SKOR
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	5	5	39
2	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	5	5	5	5	5	39
3	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	4	5	5	39
4	5	5	5	5	5	4	29	5	5	4	5	4	5	5	5	38
5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	4	5	5	5	5	37
7	4	4	5	5	5	5	28	4	5	5	4	4	5	5	4	36
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	4	4	5	5	5	37
12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	4	4	5	5	5	37
14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	5	4	5	5	5	37
18	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	4	5	5	5	5	37
19	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	5	5	5	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	5	5	5	4	4	37
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	4	4	31
25	3	4	4	4	4	4	23	3	5	4	4	5	4	4	3	32
26	4	4	4	4	5	5	26	4	4	5	4	4	4	5	4	34
27	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	4	4	5	38
28	5	5	5	5	4	5	29	5	4	5	5	4	5	4	5	37
29	5	5	4	4	4	4	26	4	5	4	5	5	4	4	5	36
30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	5	5	4	4	5	37
32	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	5	5	5	39
34	5	5	4	3	5	5	27	5	5	5	5	5	3	5	5	38
35	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	4	5	5	39

36	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	4	5	4	4	35
37	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	4	5	4	5	35
38	4	4	4	4	3	5	24	4	3	5	4	3	4	3	4	30
39	4	4	3	3	4	5	23	4	5	5	4	4	3	4	4	33
40	5	4	3	5	4	3	24	5	4	3	4	3	5	4	5	33
41	4	5	3	4	5	5	26	4	4	5	5	5	4	5	4	36
42	5	5	5	4	5	5	29	5	4	5	5	4	4	5	5	37
43	3	5	4	4	4	5	25	3	4	5	5	5	4	4	3	33
44	5	4	3	3	3	5	23	5	5	5	4	5	3	3	5	35
45	4	4	5	5	4	4	26	4	5	4	4	5	5	4	4	35
46	5	5	5	4	5	5	29	5	3	5	5	3	4	5	5	35
47	3	4	5	3	5	3	23	3	4	3	4	5	3	5	3	30
48	3	4	4	4	3	4	22	3	5	4	4	5	4	3	3	31
49	4	3	4	3	4	5	23	4	4	5	3	3	3	4	4	30
50	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	5	4	5	5	37
51	3	3	4	5	4	3	22	3	4	4	3	5	5	4	3	31
52	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	4	5	4	5	35
54	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	4	4	33
55	5	4	5	5	4	4	27	5	4	4	4	4	5	4	5	35
56	4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	5	4	5	4	4	35
57	4	4	4	5	4	4	25	4	5	4	4	4	5	4	4	34
58	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	5	4	5	4	4	36
59	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	4	3	4	4	29
60	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	4	5	5	39
61	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	5	5	4	5	5	38
62	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	5	3	3	4	4	4	23	5	4	4	3	4	4	4	5	33
66	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	5	5	4	4	4	35
69	5	4	4	5	5	3	26	5	5	3	4	3	5	5	5	35
70	4	5	4	5	4	4	26	4	5	4	5	4	5	4	4	35
71	5	4	4	3	4	4	24	5	5	4	4	4	3	4	5	34
72	5	3	4	4	4	3	23	4	4	3	3	5	4	4	5	32
73	4	4	5	4	3	4	24	4	4	4	4	5	4	3	4	32
74	5	3	3	4	4	5	24	5	4	5	4	4	4	4	5	35
75	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	5	5	4	5	5	37
76	5	4	4	5	4	5	27	5	5	5	4	4	5	4	5	37

22	5	5	4	5	4	5	4	5	37
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	3	4	4	31
25	5	5	3	4	4	4	4	4	33
26	4	4	4	4	4	4	5	5	34
27	5	5	5	5	5	4	4	5	38
28	4	4	5	5	5	5	4	5	37
29	5	5	5	5	4	4	4	4	36
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	5	5	5	4	4	4	4	36
32	5	5	5	5	4	5	5	5	39
33	5	4	5	5	5	5	5	5	39
34	5	5	5	5	4	3	5	5	37
35	5	5	5	5	4	4	5	5	38
36	4	4	4	5	4	5	4	5	35
37	4	4	5	4	4	5	4	4	34
38	3	3	4	4	4	4	3	5	30
39	4	5	4	4	3	3	4	5	32
40	3	4	5	4	3	5	4	3	31
41	5	4	4	5	3	4	5	5	35
42	4	4	5	5	5	4	5	5	37
43	5	4	3	5	4	4	4	5	34
44	5	5	5	4	3	3	3	5	33
45	5	5	4	4	5	5	4	4	36
46	3	3	5	5	5	4	5	5	35
47	5	4	3	4	5	3	5	3	32
48	5	5	3	4	4	4	3	4	32
49	3	4	4	3	4	3	4	5	30
50	5	5	5	4	4	4	5	4	36
51	5	4	3	3	4	5	4	3	31
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	5	4	4	5	4	4	34
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	5	4	5	5	4	4	35
56	4	4	4	5	5	5	4	4	35
57	4	5	4	4	4	5	4	4	34
58	4	5	4	5	4	5	4	5	36
59	4	3	4	3	4	3	4	3	28
60	5	5	5	5	5	4	5	5	39
61	5	5	5	5	5	4	5	5	39
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	5	5	5	5	5	5	5	5	40
65	4	4	5	3	3	4	4	4	31

66	5	5	5	5	3	5	5	5	38
67	5	5	5	5	3	5	5	5	38
68	5	4	4	5	3	4	4	5	34
69	3	5	5	4	3	5	5	3	33
70	4	5	4	5	3	5	4	4	34
71	4	5	5	4	3	3	4	4	32
72	5	4	5	3	3	4	4	3	31
73	5	4	4	4	3	4	3	4	31
74	4	4	5	3	3	4	4	5	32
75	5	4	5	5	3	4	5	5	36
76	4	5	5	4	3	5	4	5	35
77	5	4	4	4	3	4	4	5	33
78	4	4	5	4	3	5	5	4	34
79	4	4	5	3	3	4	4	3	30
80	4	4	5	4	3	4	5	4	33
81	5	4	4	4	3	4	3	3	30
82	5	5	4	4	3	4	5	4	34
83	5	4	5	4	3	5	5	4	35
84	4	4	5	4	3	4	5	4	33
85	5	4	4	4	3	5	4	3	32
86	5	4	5	3	3	4	4	4	32
87	4	4	4	5	3	5	4	3	32
88	5	4	5	4	3	5	4	5	35
89	5	4	4	3	3	4	4	3	30
90	4	4	3	4	3	4	3	4	29
91	5	5	5	5	3	4	4	4	35

Lampiran 3. Validitas dan Realibilitas

Validitas Efektivitas, Penerapan SIM dan Pelayanan Masyarakat

Correlations

		X1 (Efektivitas)
X1.1	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.2	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.3	Pearson Correlation	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.4	Pearson Correlation	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.5	Pearson Correlation	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1.6	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X1 (Efektivitas)	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	91

Correlations

		X2 (Penerapan SIM)
X2.1	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.2	Pearson Correlation	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.3	Pearson Correlation	.574**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.4	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.5	Pearson Correlation	.446**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.6	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.7	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2.8	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
X2 (Penerapan SIM)	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	91

Correlations

		Y (Pelayanan Masyarakat)
Y.no1	Pearson Correlation	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y.no2	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y.no3	Pearson Correlation	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y.no4	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y.no5	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y.no6	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y.no7	Pearson Correlation	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y.no8	Pearson Correlation	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	91
Y (Pelayanan Masyarakat)	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	91

Realibilitas Efektivitas, Penerapan SIM, dan Pelayanan Masyarakat

Realibilitas Efektivitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	6

Realibilitas Penerapan SIM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	8

Realibilitas Pelayanan Masyarakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	8

Lampiran 4. Tabel Frequency Variabel Bebas

Tabel Frequency Efektivitas

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	91	91	91	91	91	91
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.5165	4.3297	4.2857	4.3846	4.3736	4.3516

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.6	6.6	6.6
	4.00	32	35.2	35.2	41.8
	5.00	53	58.2	58.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	9.9	9.9	9.9
	4.00	43	47.3	47.3	57.1
	5.00	39	42.9	42.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	9.9	9.9	9.9
	4.00	47	51.6	51.6	61.5
	5.00	35	38.5	38.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.8	8.8	8.8
	4.00	40	44.0	44.0	52.7
	5.00	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.6	6.6	6.6
	4.00	45	49.5	49.5	56.0
	5.00	40	44.0	44.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	12.1	12.1	12.1
	4.00	37	40.7	40.7	52.7
	5.00	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Tabel Frequency Penerapan SIM

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
N	Valid	91	91	91	91	91	91	91
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.4396	4.4176	4.4066	4.3956	4.4835	4.3846	4.3956

Statistics

		X2.8
N	Valid	91
	Missing	0
Mean		4.5165

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.6	6.6	6.6
	4.00	39	42.9	42.9	49.5
	5.00	46	50.5	50.5	100.0
Total		91	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.3	3.3	3.3
	4.00	47	51.6	51.6	54.9
	5.00	41	45.1	45.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	9.9	9.9	9.9
	4.00	36	39.6	39.6	49.5
	5.00	46	50.5	50.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	7.7	7.7	7.7
	4.00	41	45.1	45.1	52.7
	5.00	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.5	5.5	5.5
	4.00	37	40.7	40.7	46.2
	5.00	49	53.8	53.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.8	8.8	8.8
	4.00	40	44.0	44.0	52.7
	5.00	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.5	5.5	5.5
	4.00	45	49.5	49.5	54.9
	5.00	41	45.1	45.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.6	6.6	6.6
	4.00	32	35.2	35.2	41.8
	5.00	53	58.2	58.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lampiran 5. Tabel Frequency Variabel Terikat

Tabel Frequency Pelayanan Masyarakat

Statistics

		Y.no1	Y.no2	Y.no3	Y.no4	Y.no5	Y.no6	Y.no7
N	Valid	91	91	91	91	91	91	91
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.4835	4.4066	4.5165	4.3297	4.2857	4.3846	4.3736

Statistics

		Y.no8
N	Valid	91
	Missing	0
Mean		4.3516

Y.no1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.5	5.5	5.5
	4.00	37	40.7	40.7	46.2
	5.00	49	53.8	53.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y.no2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	3	3.3	3.3	3.3
	4.00	48	52.7	52.7	56.0
	5.00	40	44.0	44.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y.no3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.6	6.6	6.6
	4.00	32	35.2	35.2	41.8
	5.00	53	58.2	58.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y.no4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	9.9	9.9	9.9
	4.00	43	47.3	47.3	57.1
	5.00	39	42.9	42.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y.no5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	9	9.9	9.9	9.9
	4.00	47	51.6	51.6	61.5
	5.00	35	38.5	38.5	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y.no6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.8	8.8	8.8
	4.00	40	44.0	44.0	52.7
	5.00	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y.no7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.6	6.6	6.6
	4.00	45	49.5	49.5	56.0
	5.00	40	44.0	44.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Y.no8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	12.1	12.1	12.1
	4.00	37	40.7	40.7	52.7
	5.00	43	47.3	47.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lampiran 6. Tabel Frequency Karakteristik Responden

Statistics

		JenisKelamin	Usia	Pendidikan	Jabatan	LamaBekerja
N	Valid	91	91	91	91	91
	Missing	0	0	0	0	0

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	53	58.2	58.2	58.2
	Perempuan	38	41.8	41.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-25 Tahun	4	4.4	4.4	4.4
	26-30 Tahun	12	13.2	13.2	17.6
	31-35 Tahun	11	12.1	12.1	29.7
	36-40 Tahun	13	14.3	14.3	44.0
	41-45 Tahun	25	27.5	27.5	71.4
	46-50 Tahun	9	9.9	9.9	81.3
	51-55 Tahun	13	14.3	14.3	95.6
	56-60 Tahun	4	4.4	4.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	7	7.7	7.7	7.7
	S1	54	59.3	59.3	67.0
	S2	19	20.9	20.9	87.9
	SMA	11	12.1	12.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bendahara Keuangan	1	1.1	1.1	1.1
	K.A UPTD	1	1.1	1.1	2.2
	Kabid	1	1.1	1.1	3.3
	Kabid Pengawasan dan	1	1.1	1.1	4.4
	Kabid Perlindungan K	1	1.1	1.1	5.5
	Kabid Usaha Perdagangan	1	1.1	1.1	6.6
	Kasie Pembinaan dan	1	1.1	1.1	7.7
	Kasie Peng. Dan Pemb	1	1.1	1.1	8.8
	Kasie Penindakan Pel	3	3.3	3.3	12.1
	Kasie Perlinkon	2	2.2	2.2	14.3
	Kasie. Pengawasan Ke	2	2.2	2.2	16.5

Kasubag Keuangan	1	1.1	1.1	17.6
Kasubag Perencanaan	1	1.1	1.1	18.7
Kasubag Umum dan Peg	1	1.1	1.1	19.8
Kepala Dinas	1	1.1	1.1	20.9
Kepala Seksi Peng. D	1	1.1	1.1	22.0
Kontrak	20	22.0	22.0	44.0
Plt. KA. UPTD Tera	1	1.1	1.1	45.1
Plt. Kasie Pengkajia	1	1.1	1.1	46.2
Sekretaris	1	1.1	1.1	47.3
Seksi Informasi dan	1	1.1	1.1	48.4
Seksi Peng. Dan Pemb	1	1.1	1.1	49.5
Seksi Pengawasan dan	1	1.1	1.1	50.5
Staff	38	41.8	41.8	92.3
Staff Bagian Keuanga	2	2.2	2.2	94.5
Staff Kepegawaian	4	4.4	4.4	98.9
Staff Keuangan	1	1.1	1.1	100.0
Total	91	100.0	100.0	

LamaBekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 Tahun	29	31.9	31.9	31.9
	11-15 Tahun	13	14.3	14.3	46.2
	16-20 Tahun	14	15.4	15.4	61.5
	21-25 Tahun	7	7.7	7.7	69.2
	6-10 Tahun	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lampiran 7. Regresi Linear Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.977 ^a	.955	.954	.65069	2.233

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	797.159	2	398.580	941.396	.000 ^b
	Residual	37.258	88	.423		
	Total	834.418	90			

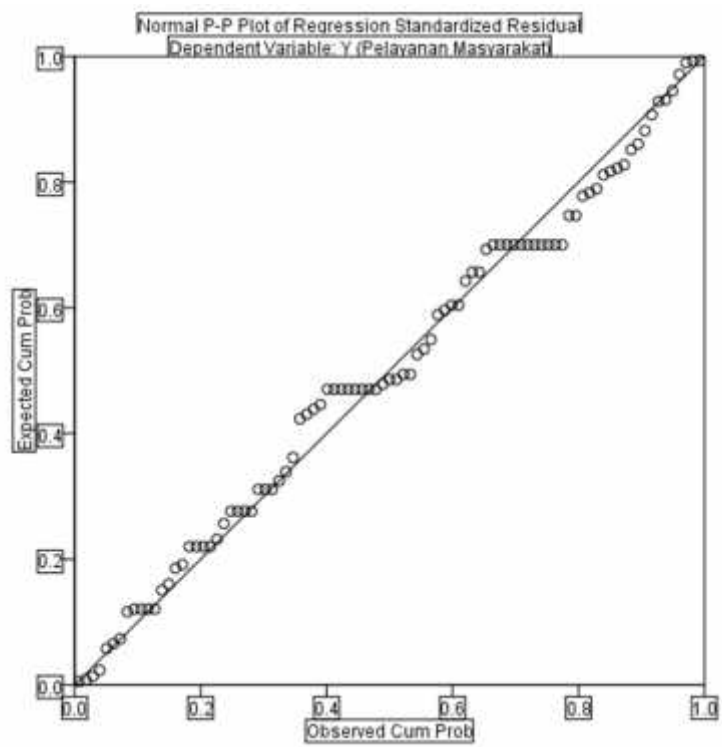
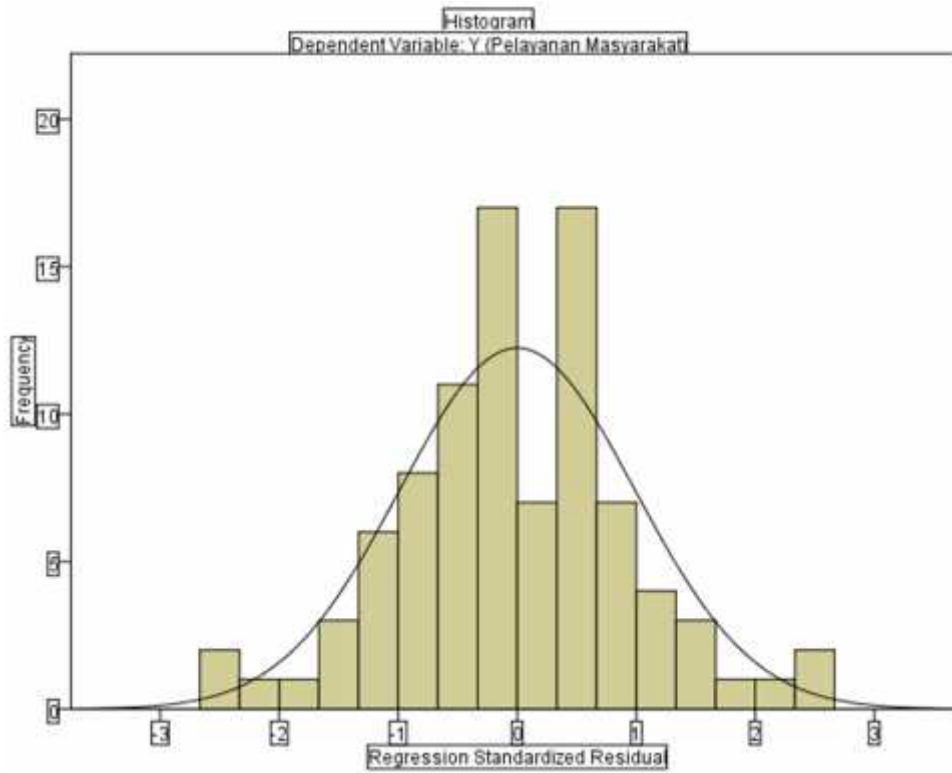
Coefficients^a

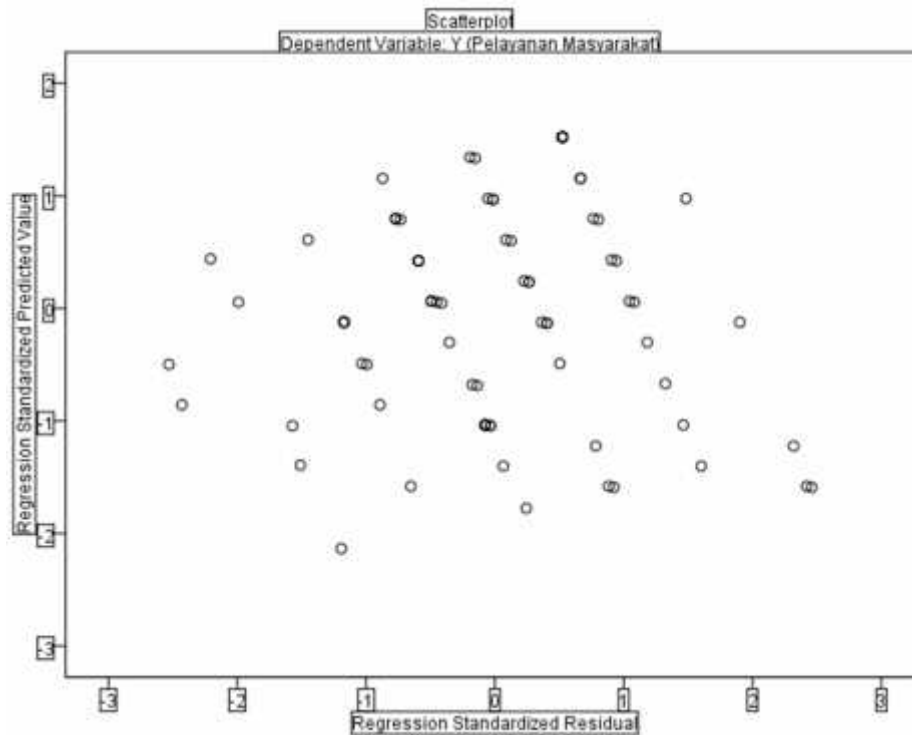
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.609	.803		2.002	.048
X1 (Efektivitas)	.558	.068	.466	8.243	.000
X2 (Penerapan SIM)	.533	.056	.533	9.431	.000

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1 (Efektivitas)	.159	6.287
X2 (Penerapan SIM)	.159	6.287

Lampiran 8. Histogram, Heteroskedastisitas dan Normalitas





Lampiran 9. Distribusi t Tabel, r Tabel

Distribusi t Tabel

Pr	df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577

18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903

72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Distribusi r Tabel

df = (N-k)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.025	0.025	0.025	0.025	0.05
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.05	0.05	0.05	0.05	0.1
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-k)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**Lampiran 10. Surat Permohonan Izin Penelitian (Melalui LP3M Unismuh
Makassar)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 013/05/C.4-II/IX/39/2018

Makassar, 22 Dzulhijjah 1439 H

Lamp :

03 September 2018 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Ketua LP3M Unismuh Makassar

di-
Makassar

Dengan hormat,

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : **Andi Nuzul Adil**
Nim : **105720499614**
Jurusan : **Manajemen**
Judul Penelitian : **Efektivitas dan Penerapan Sistem Informasi
Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan Masyarakat
pada Kantor Dinas Perindustrian Perdagangan dan
Penanaman Modal Kota Makassar**

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih

Dekan.

Ismail Rasnlong, SE., MM
NBM 903 078,-

Tembusan :

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Ketua Jurusan
3. Mahasiswa Yth.
4. Arsip

Jl. Sultan Alauddin No 259 Telp. 0411-898972 Fax. 0411-895588 Makassar 90221
Menara Iqra Lantai 7 Kampus Talasalapang Makassar - Sulawesi Selatan

Lampiran 11. Surat Permohonan Izin Penelitian (Melalui Kantor Dinas
Penanaman Modal Kota Makassar)


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

1 2 0 1 8 1 9 1 4 2 6 0 2 3

Nomor : 6024/S.01/PTSP/2018
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2250/izn-5/C.4-VIII/IX/37/2018 tanggal 05 September 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDI NUSUL ADIL**
Nomor Pokok : 105720499614
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" EFEKTIVITAS DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **10 September s/d 08 November 2018**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 10 September 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu


A. M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth.
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar
2. Pengingat

SMAP PTSP 10-09-2018

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://p2t.kominfo.sulseprov.go.id> Email : p2t_provsulsel@yahoo.com
Makassar 90222



Lampiran 12. Surat Permohonan Izin Penelitian (Melalui Kantor Wali Kota
Makassar)

	<p style="text-align: center;">PEMERINTAH KOTA MAKASSAR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK Jalan Yani No 2 Makassar 90111 Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867 Email : kesbang@makassar.go.id Home page : http://www.makassar.go.id</p>	
Makassar, 12 September 2018		
K e p a d a		
Nomor : 070 / 4 / c b - II / BKBP / IX / 2018	Yth. KEPALA DINAS PERDAGANGAN KOTA MAKASSAR	
Sifat :		
Perihal : <u>Izin Penelitian</u>	D i - MAKASSAR	
Dengan Hormat,		
Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 6024/S.01/PTSP/2018 Tanggal 10 September 2018, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa:		
NAMA :	ANDI NUZUL ADIL	
NIM/ Jurusan :	105720499614 / Manajemen	
Pekerjaan :	Mahasiswa (S1) UNISMUH	
Alamat :	Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar	
Judul :	"EFEKTIVITAS DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KOTA MAKASSAR "	
Bermaksud mengadakan <i>Penelitian</i> pada Instansi / Wilayah Bapak / Ibu , dalam rangka <i>Penyusunan Skripsi</i> sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 12 September s/d 08 November 2018		
Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.		
Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.		
A.n. WALIKOTA MAKASSAR KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK Ub. KABID HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA		
 Drs. IRIANSJAH R. PAWELLERI, M.AP Pangkat : Pembina NIP : 19621110 198603 1 042		
Tembusan :		
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel, di Makassar;		
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;		
3. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;		
4. Mahasiswa yang bersangkutan;		
5. Arsip		

Lampiran 13. Surat Persetujuan Izin Penelitian (Dinas Perdagangan Kota Makassar)

	PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DINAS PERDAGANGAN Jalan Rappocini Raya No. 219 Makassar Telepon : +62411-453325 Fax. +62411-432029 Email: disdagmakassar@gmail.com HomePage: www.makassarkota.go.id	
---	--	---

SURAT KETERANGAN
Nomor : 1752 /Disdag/ IX /2018

Berdasarkan surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik No : 070 / 4106 – II/BKBP/IX/2018 Perihal Izin Penelitian. Maka dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **ANDI NUZUL ADIL**
NIM / Jurusan : 105720499614 / Manajemen
Universitas : UNISMUH / MAHASISWA (S1)
Judul : **EFEKTIVITAS DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM) TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN PENANAMAN MODAL KOTA MAKASSAR.**

Telah melakukan penelitian / pendataan Pada Dinas Perdagangan Kota Makassar, untuk **Penyusunan Skripsi.**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

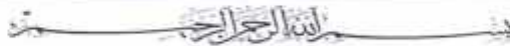
Makassar, 17 September 2018


Kepala Dinas
Disdag
Urs. A. Mamanng Tisi, MM
Pangkat : Pembina Tk.I
NIP. 196001151 99103 1 005

Lampiran 14. Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi (Pembimbing I)



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Iqra Lt. 7 Tef. (0411) 866972 Makassar



LEMBAR KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Andi Nuzul Adil
 Nomor Stambuk : 10572 04996 14
 Prog.Studi/Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Nama Pembimbing I : Abdul Muthalib, S.E., M.M.
 Judul Skripsi : Efektivitas Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

No.	Hari/Tanggal	Uraian Perbaikan/Saran	Paraf/Tanda Tangan
1.	09/10/18	- Revisi & peningkatan (detail) SIM dalam bentuk DFD dengan tujuannya (level DFD).	
2.	16/10/18	DAD Revisi & distripin agar dapat dipahami alur keagenan	
3.	10/11/18	Untuk nja	

Makassar,20.....

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
 NBM : 1085576

Lampiran 15. Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi (Pembimbing II)



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 Jl. Sultan Aiauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



LEMBAR KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Andi Nuzul Adil
 Nomor Stambuk : 10572 04996 14
 Prog.Studi/Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Nama Pembimbing II : Hj. Nurinaya, S.T., M.M.
 Judul Skripsi : Efektivitas Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Makassar

No.	Hari/Tanggal	Uraian Perbaikan/Saran	Paraf/Tanda Tangan
1.	Selasa/09 okt '18	Sampul, Abstrak, penulisan, keterangan tabel, tabel regresi, penjelasan, kesimpulan, saran	
2.	Rabu/10 okt '18	keterangan tabel, saran	
3.	Kami/11 okt '18	ACC	

Makassar.....20....

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
 NBM : 1085576

Lampiran 16. Dokumentasi











BIOGRAFI PENULIS



Andi Nuzul Adil panggilan **Adil** lahir di Tanah Beru pada tanggal 7 Februari 1996 dari pasangan suami istri Bapak Andi Darmaris dan Ibu Andi Rasnawati. Peneliti adalah anak ke-satu dari tiga bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Mannuruki 2 Lr. 3A Pondok Baim no.9 Makassar.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti yaitu pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 155 Center Tanah Beru lulus tahun 2007, melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Bontobahari Tanah Lemo lulus tahun 2010, kemudian setelah lulus melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Bulukumba lulus tahun 2013, dan mulai tahun 2014 mengikuti Program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar sampai sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.