

# Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Penggunaan Teknologi Informasi, Pelatihan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng

Luh Martina Sulistya<sup>1</sup>, Ni Kadek Ayu Trisnadewi<sup>2</sup>  
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma<sup>1</sup>  
Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dengan teknologi di gunakan oleh para pegawai untuk meningkatkan hasil pekerjaannya. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dengan pelatihan yang diberikan kepada para pegawai, mampu memberikan dampak pada hasil pekerjaan, ini disebabkan pegawai sudah mengikuti pelatihan akan mampu menerapkan hasil pelatiahannya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dengan kualitas pelayanan yang baik dari para pegawai dalam melayani masyarakat tentu akan memberikan pengaruh terhadap kinerja para pegawai. Berdasarkan hasil perhitungan uji f diketahui bahwa teknologi informasi, pelatihan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai memberikan pengaruh secara positif dan signifikan.

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi, Pelatihan, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai.

## ABSTRACT

*The results of this research show that information technology has a positive and significant effect on employee performance at the Family Planning Extension Center Office, Buleleng District, with technology used by employees to improve their work results. Training has a positive and significant effect on employee performance at the Buleleng District Family Planning Extension Office. The training provided to employees is able to have an impact on work results, this is because employees who have attended training will be able to apply the results of their training. Service quality has a positive and significant effect on employee performance at the Buleleng District Family Planning Extension Office. Good service quality from employees in serving the community will certainly have an influence on employee performance. Based on the results of the f test calculations, it is known that information technology, training and service quality have a positive and significant influence on employee performance.*

**Keywords :** Information Technology, Training, Service Quality and Employee Performance.

## PENDAHULUAN

Indonesia, seperti negara berkembang lainnya, mempunyai populasi yang besar, pertumbuhan yang pesat, pertumbuhan yang tidak merata, dan kualitas hidup yang kurang baik. Peraturan dan kebijakan pemerintah diperlukan untuk mengatasi masalah pelatihan Petugas Lapangan kependudukan. Agar perputaran uang dan peningkatan bantuan perseorangan pemerintah dapat terlaksana dengan baik, hendaknya diimbangi dengan pedoman pembangunan kependudukan melalui pelaksanaan program keluarga berencana yang harus dilaksanakan, karena dalam hal ini program tersebut, Jika tidak dilaksanakan dengan baik, hal ini akan menimbulkan tingkat populasi yang tidak merata dan berdampak pada berbagai aspek pembangunan sumber daya manusia dan pembangunan nasional.

Permasalahan yang sangat kompleks dan berkaitan sehingga mengakibatkan pertumbuhan penduduk yang tidak seimbang. Permasalahan tersebut dipecah seperti di suatu daerah dan kota-kota besar, masih banyak pasangan usia subur yang belum memahami pentingnya Program Keluarga Berencana Nasional. Oleh karena itu, kinerja pegawai balai konseling KB sangat penting dalam memberikan bimbingan terhadap permasalahan tersebut. Berhasil tidaknya suatu organisasi tidak lepas dari kinerja para pegawainya. Pegawai yang kinerjanya baik, dapat dipercaya kinerja para pegawai merupakan salah satu variabel penting dalam mempengaruhi proses maju tidaknya suatu instansi dan organisasi.

Kinerja adalah menyelesaikan suatu tindakan dan mengidealkannya sesuai kewajiban seseorang dengan hasil yang normal (Rachmadi et al., 2020). Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi, sesuai dengan moral dan etika, serta dalam suatu cara yang tidak melanggar hukum. Tentu banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, namun pemanfaatan teknologi informasi sangat membantu pegawai dalam berbagi informasi kepada orang-orang yang belum mengetahuinya. Berdasarkan data penyelesaian target penyuluhan pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng yaitu :

**Tabel 1.** Penyelesaian Pekerjaan Pegawai Kantor Balai Penyuluh KB Kecamatan Buleleng Pada Tahun 2018 Sampai Dengan Tahun 2022

No	Tahun	Target Pekerjaan	Penyelesaian Pekerjaan	%
1	2018	400.000	381.029	
2	2019	400.000	375.708	-1,42
3	2020	400.000	378.902	0,84
4	2021	400.000	389.575	2,74
5	2022	400.000	316.554	-23,07

(Sumber : Kantor Balai Penyuluh KB Kec. Buleleng Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 01 diatas dapat dijelaskan bahwa penyelesaian pekerjaan pegawai selalu mengalami fluktuasi selama 5 tahun terakhir, dimana pada tahun 2019 terjadi penurunan jumlah penyelesaian pekerjaan pegawai sebanyak 1,42% atau terjadi penurunan sebanyak 5.321 orang, sedangkan pada tahun 2020 dan tahun 2021 terjadi peningkatan penyelesaian pekerjaan dimana meningkat 0,84% di tahun 2020 dan 2,74% ditahun 2021, namun kembali terjadi penurunan yang cukup signifikan di tahun 2022 yakni sebesar 23,07% atau sebanyak 73.021 orang. Dimana proses pelayanan kepada masyarakat sangat diperlukan penyampaian informasi yang tepat dan jelas, dengan adanya teknologi informasi sekarang ini, pegawai belum melakukannya dengan maksimal dan dengan diadakannya pelatihan yang diberikan kepada para pegawai belum mampu membantu secara maksimal dikarenakan masih adanya masyarakat yang datang secara langsung dan pegawai kurang sigap dalam menanggapi. Serta masih terdapat pegawai yang memberikan pelayanan yang kurang disenangi oleh masyarakat karena terkadang membedakan status sosial yang dimiliki.

Menurut Shintia dan Riduwan, (2021) dalam penelitiannya, teknologi informasi mempengaruhi kinerja pegawai, pemanfaatan teknologi informasi yang baik akan mempengaruhi hasil kerja pegawai, penggunaan teknologi informasi dalam pekerjaan memudahkan pegawai dalam menyampaikan data satu sama lain ketika dihadapkan dengan masalah di tempat kerja dan sebaliknya. Teknologi informasi adalah istilah umum untuk membantu kegiatan manusia dalam membuat, mengembangkan, menyimpan, menyebarkan, serta menyebarkan data (Fitriani, 2018). Permasalahan yang sering terjadi dalam pemanfaatan teknologi informasi, dimana para pegawai cenderung belum memahami secara mendalam mengenai pemanfaatan teknologi informasi kepada masyarakat dan kesadaran masyarakat untuk mengajukan pertanyaan kepada pegawai masih belum ada dan bahkan terkadang pegawai tentukan saja apa yang ditanyakan masyarakat umum. Selain itu pentingnya pelatihan yang diberikan kepada pegawai untuk menunjang hasil pekerjaannya dan pentingnya pelatihan agar pegawai mengetahui dengan tepat apa yang perlu dilakukan dalam pekerjaannya.

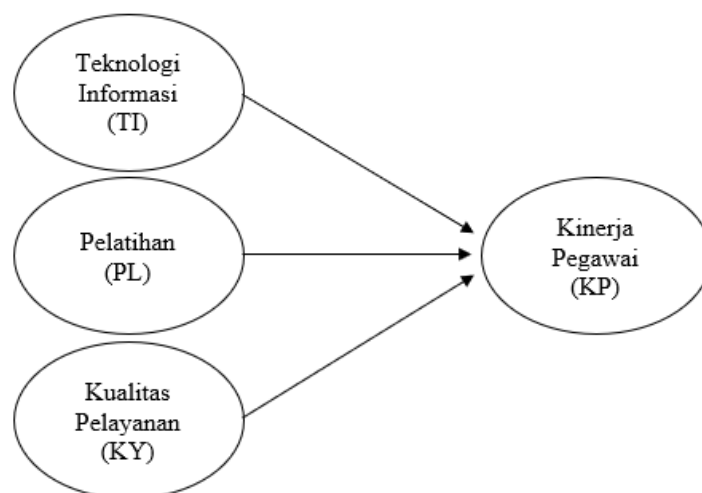
Materi pelatihan yang baik akan membantu pegawai dalam memberikan pelayanan, pelatihan perlu diberikan kepada pegawai agar mereka dapat lebih memahami tugas yang mereka jalankan di masyarakat (Suartina dkk., 2019), serta untuk melaksanakan pelatihan pelayanan kepada pegawai yang nantinya akan diterapkan di layanan kepada masyarakat. Rachmadi dkk., (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa persiapan secara tegas mempengaruhi pelaksanaan pegawai yang diberikan kepada daerah setempat. Pegawai yang mengikuti pelatihan biasanya mewakili pegawai baru, sebaliknya pegawai senior cenderung tidak berpartisipasi dalam pelatihan karena mereka telah bekerja dalam jangka waktu yang lama dan mengetahui apa yang mungkin dijelaskan selama proses tersebut. Hal ini menimbulkan masalah dengan pelatihan yang diberikan kepada pegawai.

Kualitas pelayanan pegawai kepada masyarakat tidak lepas dari keberhasilan sistem manajemen kinerja. Suartina et al., (2019) kinerja pegawai di masyarakat dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai fokus pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan pada waktu yang tepat.

Balai Penyuluhan Keluarga Berencana yang disebut juga Kantor Balai Penyuluhan Keluarga Berencana adalah suatu gedung di Kabupaten Buleleng yang berfungsi sebagai tempat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan pengarahan kepada petugas dan pengelola (PKB dan PLKB, Lembaga Kemasyarakatan Perdesaan/Perkotaan, dan mitra kerja) dalam penyelenggaraan Program KKBPK di tingkat Kabupaten Buleleng. Pimpinan telah mengkomunikasikan kepada pegawai bagaimana memanfaatkan teknologi informasi yang baik dalam memberikan pelayanan, melaksanakan pelatihan, dan pegawai juga harus menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pekerjaannya, namun hal tersebut belum cukup untuk memaksimalkan kinerja pegawai.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif yang menggambarkan pengaruh dari antar variabel bebas dan terikat. Penelitian ini mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan menggunakan 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat, yaitu teknologi informasi, pelatihan, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Dalam proses meningkatkan kinerja pegawai pada zaman seperti sekarang ini sangat diperlukan pengetahuan akan teknologi informasi dalam bekerja, ini dikarenakan teknologi informasi akan sangat membantunya dalam mempercepat proses pegawai dalam mengirim dan menerima, sehingga dengan hal tersebut pegawai dapat mencapai target yang diberikan dan dibantu dengan proses pelatihan yang diberikan kepada para pegawai dalam bekerja untuk dapat memaksimalkan hal tersebut, dengan demikian akan membantu pegawai meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut adalah gambar kerangka pemikirannya :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, alasan peneliti memilih Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng sebagai lokasi penelitian adalah karena Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng

berfungsi untuk menyelenggarakan urusan kewenangan dan tugas pembantuan bidang penyuluhan di daerah Kecamatan Buleleng, Bali. Selain itu, kantor balai penyuluh keluarga berencana juga memiliki beberapa tugas dan fungsi lain seperti merumuskan kebijakan tentang KB, apa yang harus dipikirkan masyarakat jika ingin melaksanakan KB, pembinaan teknis pada para pegawai yang diberikan tugas dalam penyuluhan, memastikan masyarakat paham tentang pentingnya KB bagi keluarga yang baru selesai mengadakan persalinan.

Populasi adalah 30 orang pegawai yang bertugas pada Kantor Balai Penyuluh tahun 2022 dan sampel dengan memilih teknik sampling jenuh, yang memperoleh sampel adalah sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan yang dipergunakan yaitu kuesioner memakai skala likert atau 1-5, dimana kuesioner diberikan kepada para pegawai yang bekerja pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, karena seluruh pegawai yang bekerja pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng memiliki kesempatan yang sama dalam mengisi setiap kuesioner yang akan diberikan oleh peneliti. Setelah itu menggunakan teknik analisis seperti halnya menggunakan uji asumsi klasik dalam upaya mengetahui apakah variabel penelitian sudah normal yang dilihat berdasarkan beberapa hal mencakup sebagai berikut : uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda dalam mengetahui bagaimana pengaruh antara semua variabel penelitian, selanjutnya melakukan analisis korelasi berganda, uji hipotesis (uji t) dengan dilihatnya dari nilai t hitung dan sig dan tahap terakhir dari analisis ini adalah uji kelayakan model (*goodness of fit*) yang dilihat dari uji simultan (uji f-test) dan nilai koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu variabel teknologi informasi, pelatihan, kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat kinerja pegawai. Dengan menyebarkan sebanyak 30 kuesioner, dan kuesioner yang layak dipergunakan setelah hasil penyebaran kuesioner adalah 30 orang pegawai yang bekerja pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng.

### Instrumen Penelitian dan Pengujian

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 orang pegawai yang ditemui pada saat penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator dari variabel penelitian sudah memenuhi standar atau syarat dinyatakan valid yaitu 0,349, dimana nilai dari indikator variabel yang dinyatakan baik atau valid dilihat dari *corrected item-total correlation* hasil statistik.

Hasil uji validitas dapat dijelaskan bahwa Teknologi Informasi (TI) dengan indikator penelitian sebanyak 5 yaitu TI1 dengan nilai 0,680, TI2 dengan nilai 0,477, TI3 dengan nilai 0,481, TI4 dengan nilai 0,656, TI5 dengan nilai 0,564. Pelatihan (PL) dengan indikator penelitian sebanyak 5 yaitu PL1 dengan nilai 0,447, PL2 dengan nilai 0,491, PL3 dengan nilai 0,645, PL4 dengan nilai 0,722, PL5 dengan nilai 0,829. Kualitas Pelayanan (KY) dengan indikator penelitian sebanyak 5 yaitu KY1 dengan nilai 0,665, KY2 dengan nilai 0,664, KY3 dengan nilai 0,543, KY4 dengan nilai 0,489, KY5 dengan nilai 0,617. Kinerja Pegawai (KP) dengan indikator penelitian sebanyak 6 yaitu KP1 dengan nilai 0,403, KP2 dengan nilai 0,584, KP3 dengan nilai 0,453, KP4 dengan nilai 0,452, KP5 dengan nilai 0,673, KP6 dengan nilai 0,638.

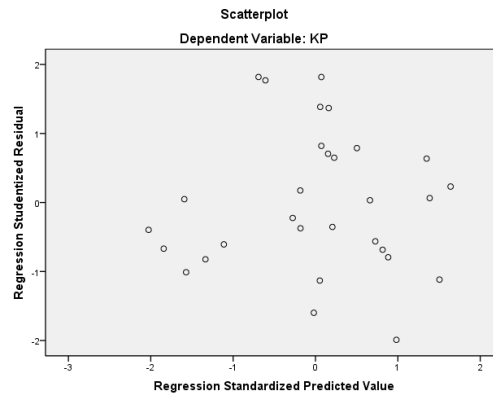
Berdasarkan hasil uji reliabilitas diketahui ke tiga variabel bebas penelitian yang dipergunakan dalam meningkatkan kinerja pegawai, nilai uji reliabelitas dari masing-masing variabel dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai agar mampu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan maksimal, dimana nilai reliabelitas variabel dilihat dari nilai *cronbachs alpha*, dimana nilai variabel teknologi informasi dengan nilai 0,791, pelatihan dengan nilai 0,825, kualitas pelayanan dengan nilai 0,809, kinerja pegawai dengan nilai 0,784. Seluruh variabel diatas sudah memenuhi syarat reliabel yaitu 0,60.

Hasil uji asumsi klasik adalah untuk melihat apakah model regresi yang digunakan dalam analisis regresi linier berganda memenuhi syarat dalam menggunakan uji asumsi klasik. Uji normalitas data digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel sesuai atau tidak untuk dilakukan uji ke tahap selanjutnya, yang dilihat melalui hasil normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui normal atau tidaknya data dalam suatu penelitian. Terlihat dari hasil normalitas *One-Sample Kolmogorov-*

*Smirnov Test* diketahui nilai *Asymp Sig. 2-Followed* dengan sampel 30 orang pegawai memperoleh nilai dari hasil uji normalitas data yaitu  $0,917 > 5\%$  (0.05) sehingga dapat ditarik kesimpulan data-data kuesioner dalam penelitian menunjukkan nilai normal.

Uji multikolinieritas model regresi digunakan untuk menguji dan mencari korelasi antar variabel bebas (*independen*). Untuk melihat apakah terdapat permasalahan multikolinieritas dilihat dari *tolerance*  $\leq 0,10$  atau  $VIF \geq 10$ . Hasil penelitian diketahui bahwa seluruh variabel yang diteliti berdasarkan uji-uji yang dilakukan dalam hal ini uji asumsi klasik terbebas dari multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji disparitas residual yang dimulai dari satu persepsi ke persepsi berikutnya pada model regresi.



Gambar 2. Grafik Scatterplot

Dengan dilihatnya garis dan penyebaran titik yang ada di grafik Scatterplot, dilakukan pengujian heteroskedastisitas dalam model regresi. Dalam penelitian diketahui diagram Scatterplot, seluruh data sudah menyebar dengan baik dan sudah sesuai dengan pola yang ditentukan sehingga dapat dinyatakan masalah heteroskedastisitas tidak terjadi pada penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	0,096	0,610	
Teknologi Informasi	0,300	0,119	0,309
Pelatihan	0,337	0,136	0,368
Kualitas Pelayanan	0,342	0,144	0,362

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023

Dari tabel tersebut diketahui nilai kinerja pegawai sesuai dengan *unstandardized coefficients B* dengan rumus  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \varepsilon$ , dengan hasil uji regresi diperoleh nilai  $KP = 0,096$  (*Constant*) + 0,300 (Teknologi Informasi) + 0,337 (Pelatihan) + 0,342 (Kualitas Pelayanan) + 0,610 (Error). Nilai konstan untuk kinerja pegawai adalah sebesar 0,096, nilai dari variabel teknologi informasi sebesar 0,300, nilai dari variabel pelatihan sebesar 0,337, kualitas pelayanan nilai dari variabel 0,342, error dengan nilai 0,610.

Tabel 3. Analisis Korelasi Berganda

Pola Pengaruh	R	Correlation Zero-Order	Keterangan
${}^1KP TI_1 PL_2 KY_3$	0,805	-	Sangat Kuat
${}^1KP TI_1$	-	0,503	Sedang
${}^1KP PL_2$	-	0,664	Kuat
${}^1KP KY_3$	-	0,685	Kuat

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi berganda antar variabel bebas ke terikat sebesar 0,805 dengan pengaruh sangat kuat, variabel teknologi informasi terhadap kinerja pegawai dengan nilai korelasi 0,503 dengan pengaruh sedang, variabel pelatihan terhadap kinerja pegawai dengan nilai korelasi 0,664 dengan pengaruh kuat, variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dengan nilai korelasi 0,685 dengan pengaruh kuat.

**Tabel 4.** Hasil Uji Hipotesis (T-Test)

	Model	T	Sig.
1	(Constant)	0,157	0,876
	Teknologi Informasi	2,530	0,018
	Pelatihan	2,469	0,020
	Kualitas Pelayanan	2,379	0,025

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas, menunjukkan nilai t-hitung untuk variabel teknologi informasi yaitu 2,530 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,018 < 0,05$ , nilai t-hitung variabel pelatihan yaitu 2,469 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,020 < 0,05$  dan nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan yaitu 2,379 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,025 < 0,05$ . Dimana variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah variabel kualitas pelayanan dengan tingkat signifikan paling tinggi yaitu  $0,025 < 0,050$ , dibandingkan variabel teknologi informasi dan pelatihan yaitu 0,018 dan 0,020. Ini menandakan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat harus terus dipertahankan, karena dengan menjaga kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh tersendiri terhadap hasil pekerjaan pegawai tersebut yang dilihat dari reaksi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dan dibantu dengan pelatihan yang pernah diikuti pegawai akan lebih mudah untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang apa-apa saja yang dilakukan Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, dimana dengan demikian dapat mengetahui sejauh mana teknologi informasi, pelatihan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

**Tabel 5.** Hasil Uji F-Test

	Model	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	3	1.921	15.950	.000a
1	Residual	26	.120		
	Total	29			

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023

Dari tabel diatas diketahui hasil statistic diperoleh nilai f hitung 15,950 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,050$ , berdasar hal tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel bebas yang dipergunakan untuk mempengaruhi kinerja pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh yang baik dan konsisten dengan nilai sig.  $< 0,050$ .

**Tabel 6.** Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.805a	.648	.607	.34703	.648	15.950	3

Sumber : Hasil Olah Data Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas besarnya nilai koefisien determinasi dari nilai R square yaitu sebesar 0,648%. Besarnya nilai koefisien determinasi dari pengaruh teknologi informasi, pelatihan dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai yaitu sebesar 64,8%.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian teknologi informasi memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dengan nilai 0,300 dan berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan memperoleh nilai  $t$  hitung  $2,530 > 1,697$ . Ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan teknologi yang digunakan oleh para pegawai dalam bekerja memudahkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, karena dengan penggunaan teknologi yang baik dalam menjalin kerja sama antar pegawai tentu akan dapat mempercepat pekerjaan yang telah diberikan kepadanya, dan pemberian informasi kepada para pegawai dalam bekerja menjadi lebih cepat dikarenakan bisa langsung diberitahukan.

Hal tersebut didukung oleh pendapat Shintia & Riduwan (2021), teknologi informasi merupakan penghubung antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Oleh karena itu, teknologi informasi mempunyai potensi untuk membantu perusahaan dalam memecahkan permasalahan dan meningkatkan efisiensi dalam penggunaannya. Suatu perusahaan menggunakan teknologi informasi untuk memproduksi, mengolah, dan mendistribusikan segala jenis informasi (Primawanti & Ali, 2022). Fitriani (2018), istilah “teknologi informasi” mencakup semua teknologi yang memungkinkan manusia untuk membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan, dan/atau menyebarkan informasi. Atho'illah (2018), teknologi informasi merupakan perpaduan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang memproses dan menyimpan informasi, sedangkan teknologi komunikasi digunakan untuk mengirimkan informasi. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Shintia & Riduwan, (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Primawanti & Ali, (2022) dalam penelitiannya mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi oleh para pegawai berpengaruh positif terhadap kinerjanya selama bekerja. Sesuai dengan pendapat Atho'illah, (2018) teknologi informasi yang digunakan oleh pegawai dalam bekerja memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja pegawai dalam membantu memberikan penjelasan kepada masyarakat.

### **Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian pelatihan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dengan nilai 0,337 dan berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan memperoleh nilai  $t$  hitung  $2,469 > 1,697$ , ini menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan pelatihan yang diberikan kepada para pegawai, mampu memberikan dampak pada hasil pekerjaannya, ini dikarenakan pegawai yang sudah pernah mengikuti pelatihan akan mampu menerapkan hasil pelatihannya kedalam pekerjaan-pekerjaan yang diberikan kepadanya, disamping itu juga pegawai menjadi lebih mengerti tentang apa yang menjadi tujuan utama dari diadakan pelatihan dalam upaya meningkatkan kinerja yang dimilikinya.

Hal tersebut didukung oleh pendapat Hasibuan Malayu (2019), pelatihan adalah komponen pendidikan yang mencakup proses pembelajaran untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan menggunakan strategi yang menempatkan pelatihan di atas teori. Menurut Sudyantara dkk, (2022) pelatihan adalah konsep sempit dalam manajemen sumber daya manusia yang mencakup kegiatan pemberian instruksi khusus atau pelatihan keterampilan yang terencana. Pelatihan adalah pembelajaran sesaat yang memanfaatkan sistem yang teratur untuk proses belajar dalam memperoleh informasi dan kemampuan khusus untuk tujuan tertentu (Larasati, 2018). Wirawan dkk., (2022) pelatihan adalah suatu proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melakukan pekerjaannya saat ini sesuai dengan standar. Hasibuan Malayu (2019), pelatihan adalah komponen pendidikan yang mencakup proses pembelajaran untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu

yang relatif singkat dengan menggunakan strategi yang menempatkan pelatihan di atas teori. Jono et al., (2022) pelatihan adalah proses mengubah perilaku pegawai secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggereni, (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Suartina et al., (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang diberikan kepada para masyarakat. Rachmadi et al., (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang diberikan kepada para masyarakat.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng dengan nilai 0,342 dan berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan memperoleh nilai  $t$  hitung  $2,379 > 1,697$ , ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan kualitas pelayanan yang baik dari para pegawai dalam melayani masyarakat tentu akan memberikan dampak secara tidak langsung terhadap hasil pekerjaannya, karena kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam bekerja mampu memberikan dampak yang positif terhadap apa yang sedang dikerjakannya, oleh sebab itu pentingnya kualitas pelayanan yang baik dalam meningkatkan hasil pekerjaan yang telah dilakukan.

Hal tersebut didukung oleh pendapat Abdullah dan Tantri, (2019) kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi agar mempunyai pilihan untuk memenuhi asumsi daerah setempat. Kualitas pelayanan atau jasa untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dipengaruhi oleh karakteristik suatu barang atau jasa. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan membandingkan tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan. Kotler & Armstrong (2018), ketika layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dianggap memuaskan dan baik, dan rasa puas yang dihasilkan dari penggunaan layanan dapat mendorong orang. untuk terus melakukannya. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kebutuhan dan prasyarat yang mungkin timbul, serta kesesuaian untuk memenuhi harapan masyarakat (Arianto, 2018). Tjiptono (2022), kualitas pelayanan adalah seberapa baik tingkat pelayanan memenuhi harapan masyarakat. Menurut Kotler (2018), kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya seseorang atau organisasi untuk memuaskan pelanggan atau pegawai. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadi et al., (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Suartina et al., (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang diberikan kepada para masyarakat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

1. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, dengan teknologi yang digunakan oleh para pegawai dalam bekerja memudahkan pegawai untuk meningkatkan hasil pekerjaannya.
2. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, dengan pelatihan yang diberikan kepada para pegawai, mampu memberikan dampak pada hasil pekerjaannya, ini disebabkan pegawai sudah mengikuti pelatihan akan mampu menerapkan hasil pelatihannya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng, dengan kualitas pelayanan yang baik dari para pegawai dalam melayani masyarakat tentu akan memberikan pengaruh terhadap kinerja para pegawai.



## SARAN

1. Pihak Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng untuk lebih mempertimbangkan dan diperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dan juga diimbangi oleh proses pelatihan dan penggunaan teknologi informasi yang baik dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja, dimana dengan teknologi informasi dan kualitas pelayanan yang baik dan didukung oleh proses pelatihan kepada pegawai akan membuat pegawai lebih semangat bekerja.
2. Memperhatikan faktor mempengaruhi kinerja pegawai demi tercapainya tujuan dari Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng yang sudah direncanakan dari mulainya berdiri.
3. Penelitian ini dapat menganalisis Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Penggunaan Teknologi Informasi, Pelatihan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Buleleng. Oleh karena itu, direkomendasi bagi peneliti berikutnya untuk menganalisis variabel lainnya dengan populasi yang berbeda.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). Manajemen pemasaran. Rajawali Pers.
- Afandi, P. (2018). Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep dan indikator). Riau: Zanafa Publishing, 3.
- Anggereni, N. W. E. S. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(2), 606–615.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Atho'illah, A. Y. (2018). Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Koperasi Pondok Pesantren Mambaul Khoiriyatil Islamiyah (Mhi) Jember. *OECOMICUS Journal of Economics*, 3(1), 1–20.
- Fitriani, D. (2018). Analisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Pontianak. *Cogito Smart Journal*, 4(1), 160–170.
- Hasibuan Malayu, S. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi revisi, cetakan kedua puluh tiga. Penerbit: Bumi Aksara, Jakarta.
- Herdiyathi, A., & Prianggono, J. (2022). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Pelatihan Penyidik/ Penyidik Pembantu Terhadap Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi E-Manajemen Penyidikan. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 86–96.
- Jono, A., Rahwana, K. A., & Sutrisna, A. (2022). Analisis Kinerja Karyawan Berdasarkan Pelatihan Kerja dan Disiplin Kerja Pada PD. Bakso Momo Jaya Tasikmalaya. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 2(3), 559–566.
- Kotler, P. (2018). Manajemen pemasaran jilid 1.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kusjono, G., & Ratnasari, P. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Tenaga Lestari (Citylight Apartment) Tangerang Selatan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(2), 224.
- Larasati, S. (2018). Manajemen sumber daya manusia. Deepublish.
- Mangkunegara, A. A., & Prabu, A. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, cetakan 14, PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Mbojo, I. P. S. (2022). Kebijakan dan Kinerja BPKAD dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah Kota Bima. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Novita, D. (2020). Analisis Pengaruh Implementasi E-Learning Vilep di Poltekkes Kemenkes Palembang dengan Pendekatan EUCS. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 7(1), 29–41.
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive SSKripsiort Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285.

- Rachmadi, A., Hairudin, H., & Jayasinga, H. I. (2020). Pengaruh pelatihan dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada kantor Bpjs ketenaga kerjaan Lampung I. *Smooting*, 18 (3), 239–253.
- Sedarmayanti, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Reflika Aditama.
- Shintia, I. R., & Riduwan, A. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(3).
- SUARTINA, I. W., MAHAYASA, I. G. A., TUTY, T. I., & WILYADEWI, I. D. A. I. D. A. Y. U. Y. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Konsumen Melalui Pelatihan Softskill (Program Pengabdian Kepada Masyarakat Pada BKS LPD Ubud). *Jurnal Sewaka Bhakti*, 2(1), 8–20.
- Sudaryo, Y., & Kusumawardani, A. (2020). PENGARUH BUDAYA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN BERBASIS HUMAN RESOURCES (HR) SCORECARD DI PT LEN INDUSTRI SUBDIVRE BANDUNG. *Jurnal Indonesia Membangun*, 19(1), 46–56.
- Sudyantara, S. C., Sari, M. D., & Dewi, S. (2022). MENUMBUHKEMBANGKAN SEMANGAT KEWIRAUSAHAAN SISWA MELALUI PELATIHAN BISNIS DI SMK PGRI DONOROJO KECAMATAN DONOROJO KABUPATEN PACITAN. *PKM: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 59–65.
- Sugiyono, D. (2019). *Statistika untuk Penelitian (Cetakan ke-30)*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Varkkey, B., & Dessler, G. (2018). *Human Resource Management 15th Edition (Revision)*. Pearson Education India New Delhi.
- Wirawan, I. K., Widiadnya, I. B. M., & Widyawati, S. R. (2022). PENGARUH KOMPENSASI, DISIPLIN KERJA, DAN PELATIHAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KESARI HAVEN VILLA DENPASAR. *EMAS*, 3(2), 119–134.