

THE EFFECT OF WORK ENVIRONMENT, BALANCED SCORE CARD IMPLEMENTATION, AND E-MONEV INFORMATION SYSTEM IMPLEMENTATION ON THE PERFORMANCE OF HUMAN RESOURCE SERVICES AT THE GPM IMANUEL KLASIS KOTA AMBON CHURCH

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PENERAPAN BALANCED SCORE CARD DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI e-MONEV TERHADAP KINERJA PELAYANAN SDM JEMAAT GPM IMANUEL KLASIS KOTA AMBON

Rudy Erens Maalete¹, Novalien Carolina Lewaherilla², Ferdy Leuhery³

Universitas Pattimura^{1,2,3}

erensjob@gmail.com¹, novalewaherilla21@gmail.com², ferdyleuhery12@gmail.com³

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the work environment, the implementation of the Balanced Scorecard, and the use of the e-Monev information system on the performance of human resource (HR) services. A conducive work environment plays a crucial role in enhancing employee productivity and job satisfaction. The Balanced Scorecard is utilized as a strategic measurement tool that assists the organization in evaluating service performance, internal processes, and the learning and growth of HR within the GPM Imanuel Congregation, Ambon City Classis. Meanwhile, the implementation of the e-Monev information system enables more accurate and transparent digital-based monitoring and evaluation. This research employs a quantitative approach with data analysis conducted through multiple regression techniques. Data were collected through a survey involving 38 HR personnel, namely the church council members (Majelis) engaged in the ministry of the GPM Imanuel Congregation, Ambon City Classis. The findings indicate that a supportive work environment significantly contributes to improved HR service performance. In addition, the implementation of the Balanced Scorecard has a positive impact on organizational decision-making and strategic direction, while the use of the e-Monev system accelerates the evaluation process and enhances performance accountability. The conclusion of this study emphasizes the importance of integrating a supportive work environment, the Balanced Scorecard, and the e-Monev information system to improve HR performance in church service. It is recommended that the organization further strengthen its digital-based policies and strategies to enhance service effectiveness and quality.

Keywords: *Work Environment, Balanced Scorecard Implementation, E-Monev Information System Implementation, Service Performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja, penerapan Balanced Scorecard, dan penggunaan sistem informasi e-Monev terhadap kinerja pelayanan sumber daya manusia (SDM). Lingkungan kerja yang kondusif berperan dalam meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja karyawan. Balanced Scorecard digunakan sebagai alat ukur strategis yang membantu organisasi dalam mengevaluasi kinerja Pelayanan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan SDM Jemaat GPM Imanuel Klasik Kota Ambon. Sementara itu, implementasi sistem informasi e-Monev memungkinkan monitoring dan evaluasi berbasis digital yang lebih akurat serta transparan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis data melalui teknik regresi berganda. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 38 SDM yaitu Majelis yang terlibat dalam pelayanan jemaat GPM Imanuel Klasik Kota Ambon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang baik secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan SDM. Selain itu, penerapan Balanced Scorecard memberikan dampak positif dalam pengambilan keputusan dan strategi organisasi, sedangkan penggunaan sistem informasi e-Monev mempercepat proses evaluasi serta meningkatkan akuntabilitas kinerja. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya integrasi lingkungan kerja yang mendukung, penerapan Balanced Scorecard, dan sistem informasi e-Monev dalam meningkatkan kinerja SDM dalam pelayanan jemaat. Rekomendasi diberikan agar organisasi semakin memperkuat kebijakan dan strategi berbasis digital guna meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Penerapan Balance Scorecard, Penerapan Sistem Informasi E-Monev, Kinerja Pelayanan

PENDAHULUAN

Di era digital yang semakin maju ini, teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam ranah agama dan keagamaan. Organisasi keagamaan, seperti gereja, masjid, dan kuil, tidak terkecuali dari dampak positif yang ditawarkan oleh perkembangan teknologi informasi (Ahmad Turmuzi & Sahdin Hasibuan, 2025)

Teknologi informasi memungkinkan organisasi keagamaan untuk menyediakan layanan dan informasi kepada jemaat atau anggota dengan lebih mudah dan cepat (Suhadi, 2019). Melalui situs web, aplikasi mobile, atau platform media sosial, informasi tentang kegiatan ibadah, pengajaran agama, dan kegiatan sosial dapat diakses oleh jemaat dari mana saja dan kapan saja. Selain itu, teknologi informasi juga memungkinkan interaksi dua arah antara pengurus gereja dan jemaat, memungkinkan umpan balik yang lebih cepat dan transparan.

Implementasi sistem informasi manajemen gereja atau software administrasi gereja dapat membantu mengelola data anggota, keuangan gereja, dan kegiatan-kegiatan gereja dengan lebih efisien.

Siska Khairiah & Erika Revida (2023), menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai KUA

Rika Purwani & Gusti Oka Widana (2021), penelitian ini merancang empat perspektif BSC (keuangan, pembelajaran & pertumbuhan, proses internal, pelanggan) untuk Dewan Kemakmuran Masjid (DKM), hasilnya: BSC mampu membantu masjid mengidentifikasi area kekuatan maupun kelemahan, serta memformulasikan strategi pengembangan pelayanan.

Neelam Noeridha (2023), Studi literatur tentang implementasi berbagai sistem: PTSP Zuriyah Online, Haji Database, E-Kinerja pegawai, sistem pengaduan, dan lainnya. Hasil: inovasi digital tersebut meningkatkan aksesibilitas dan kinerja pelayanan publik keagamaan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait hubungan antara lingkungan kerja, penerapan balance scorecard, penerapan sistem informasi dan kinerja, serta masih terbatasnya kajian dalam konteks keagamaan di wilayah Indonesia Timur. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh lingkungan kerja, penerapan balance scorecard, penerapan sistem informasi terhadap kinerja pelayanan Sdm Jemaat GPM Imanuel Klasis Kota Ambon, guna memberikan kontribusi dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor keagamaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Pelayanan

Kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja seorang pegawai yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diemban. Mangkunegara (2021) mendefinisikan kinerja sebagai capaian kerja pegawai yang diukur berdasarkan standar yang telah ditetapkan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Sementara itu, menurut Mathis dan Jackson (2020), kinerja merefleksikan seluruh tindakan, baik yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas mereka.

Pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Organisasi perlu secara teratur mengevaluasi kinerja mereka, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan

kinerja mereka. "Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan merupakan bagian integral dari teori kinerja organisasi, memungkinkan organisasi untuk terus beradaptasi dan berkembang di lingkungan yang terus berubah." (Hitt et al., 2020).

Edison et.al (2017:188), "kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dengan demikian, pemahaman mengenai kinerja tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup proses kerja, perilaku kerja, dan kontribusi individu dalam mewujudkan tujuan organisasi. Dalam konteks organisasi keagamaan, kinerja para pelayan atau majelis menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pelayanan spiritual dan pencapaian misi keagamaan.

Pengertian Penerapan Balance Score Card

Balanced Scorecard (BSC) adalah sebuah kerangka kerja manajemen strategis yang mengukur kinerja organisasi dari berbagai perspektif, termasuk keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Konsep ini dikembangkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton pada tahun 1992. Menurut Kaplan dan Norton (2020).

Indikator Kinerja Utama (Key Performance Indicator/KPI) yang merupakan metrik terendah hasil dari penerjemahan strategi organisasi merupakan salah satu keunggulan dari model Balanced Scorecard (Camilleri, 2021).

Perusahaan atau organisasi bisnis untuk mengukur kinerja organisasinya. Kemudian penggunaan BSC mulai merambah pada organisasi yang

menyediakan jasa pelayanan masyarakat atau publik. BSC juga digunakan dalam manajemen perusahaan dalam rangka meningkatkan daya saing dan mengukur kinerja perusahaan. Penelitian dengan pendekatan BSC ini mempunyai tujuan dalam mendeskripsikan penilaian kinerja yang ada pada perguruan tinggi.

Penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) dalam kinerja pelayanan keagamaan memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dan terukur dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan keagamaan. Dengan mengintegrasikan empat perspektif BSC (keuangan, pelanggan/jamaah, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan), organisasi keagamaan dapat menyusun strategi pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan umat.

Pengertian Penerapan Sistem Informasi E-Monev

E-Monev merujuk pada penggunaan teknologi informasi, khususnya sistem dan aplikasi berbasis elektronik, untuk melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja. Sistem E-Monev memungkinkan pengumpulan, pengolahan, dan pelaporan data secara elektronik, yang mempercepat proses evaluasi dan memungkinkan pemangku kepentingan untuk mengakses informasi secara real-time. Smith, J., & Brown, A. (2023).

Komponen utama dari E-Monev adalah sistem informasi yang dirancang khusus untuk memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi secara elektronik. Sistem ini mencakup infrastruktur teknologi, perangkat lunak, dan database yang memungkinkan pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data kinerja. Menurut Smith dan Brown (2023), "Sistem informasi dalam E-Monev merupakan inti dari keseluruhan sistem, yang

memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan dan mengelola data kinerja dengan efisien."Implementasi E-Monev juga dapat menghadapi resistensi dan tantangan budaya dalam organisasi, karena adopsi teknologi baru dapat mengubah cara kerja dan proses tradisional. Lee dan Park (2023) menjelaskan bahwa "Perubahan budaya dan proses organisasi menjadi tantangan dalam implementasi E-Monev, karena organisasi perlu mengubah cara mereka beroperasi untuk mengintegrasikan teknologi baru.

Dengan demikian, keberhasilan penerapan E-Monev bergantung tidak hanya pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan budaya dan membangun kesiapan internal secara menyeluruh.

Pengertian Lingkungan Kerja

Bryan J. Dik, Denise Daniels & Alexandra J. Alayan (2024) – dalam *Annual Review of Organizational Psychology* menggambarkan tren dan tantangan integrasi agama/spiritualitas dalam organisasi, serta mengidentifikasi nilai dan praktik yang meningkatkan kesejahteraan, komitmen, dan performa kerja.

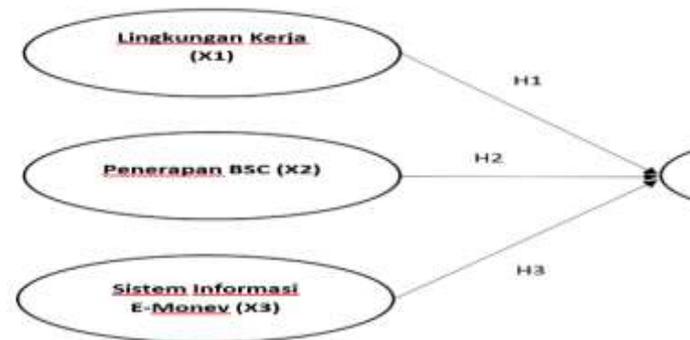
Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap pengaruh unsur religius di tempat kerja terhadap kesejahteraan karyawan semakin meningkat. Berbagai studi menunjukkan bahwa spiritualitas dan religiositas memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan kerja dan kesehatan mental. Temuan dari Ortiz-Gómez dan rekan (2022) mengungkapkan bahwa karyawan yang bekerja di lingkungan religius cenderung melaporkan tingkat kesejahteraan subjektif yang tinggi, yang sangat berkorelasi dengan perasaan autentisitas diri dan keterlibatan mereka dalam pekerjaan.

Memasukkan unsur spiritualitas di tempat kerja berdampak positif terhadap kesehatan mental dengan mendorong kesadaran penuh (*mindfulness*) dan kasih sayang terhadap diri sendiri (*self-kindness*), yang keduanya penting untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dan ketahanan diri (Kumar & Sulphrey, 2021).

Keselarasannya antara nilai pribadi dan nilai organisasi berbasis spiritualitas menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, produktif, dan bermakna. spiritualitas di tempat kerja bukan hanya berperan dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis, tetapi juga menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas hidup dan produktivitas karyawan.

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan Pustaka dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang terkait. Kerangka konseptual digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti yang diangkat



H1: Ada pengaruh antara lingkungan kerja terhadap kinerja SDM jemaat GPM Imanuel Klasis Kota Ambon.

H2: Ada pengaruh antara penerapan BSC terhadap kinerja SDM jemaat GPM Imanuel Klasis Kota Ambon.

H3: Ada Pengaruh Antara sistem informasi e-Monev terhadap kinerja SDM jemaat GPM Imanuel Klasis Kota Ambon.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian merupakan suatu cara ilmiah yang dilakukan untuk memperoleh data dengan tujuan serta kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini akan menggunakan metode penelitian survey atau dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih untuk dijadikan sampel. Menurut jenisnya, penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Jemaat GPM Imanuel, Klasis Kota Ambon, Maluku

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasinya adalah 38 orang pelayan pada Jemaat GPM Imanuel, Klasis Kota Ambon, Maluku

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Uji Hipotesis

Berbagai pengujian untuk menguji H1 dan H2 dilakukan berbagai penyelidikan langsung. Berdasarkan penanganan informasi menggunakan pemrograman SPSS Versi 23, diperoleh hasil pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	t-statistika	Sig.
Constant	19,748	6,145	0,000
Lingkungan Kerja	0,229	2,569	0,013
Penerapan BSC	0,320	2,169	0,033
Sistem Informasi E-Monev	0,442	2,404	0,019

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

$$Y = 19,748 + 0,229X_1 + 0,320X_2 + 0,442X_3 + e$$

Uji Koefisien Determinasi (R2)

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa perubahan nilai R2 sebesar 0,433 atau 43,3% dari Kinerja pelayan dapat dipahami oleh lingkungan kerja, penerapan BSC, dan Sistem Informasi BSC. Sementara itu, sisanya (100 – 43,3% = 56,7%) dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar model.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh t hitung untuk variabel X₁ sebesar 2,569 > t tabel yaitu 2,03224 dan nilai signifikan sebesar 0,013 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima dan H₀ ditolak yang artinya X₁ berpengaruh signifikan terhadap Y. Selanjutnya, hasil analisis regresi untuk variabel X₂ diperoleh t hitung sebesar 2,169 > t tabel yang bernilai 2,03224 dan nilai signifikan sebesar 0,033 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima dan H₀ ditolak yang artinya X₂ berpengaruh signifikan terhadap Y. Selanjutnya, hasil analisis regresi untuk variabel X₃ diperoleh t hitung sebesar 2,404 > t tabel yang bernilai 2,03224 dan nilai signifikan sebesar 0,019 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H₃ diterima dan H₀ ditolak yang artinya X₃ berpengaruh signifikan terhadap Y.

PEMBAHASAN

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan SDM Jemaat GPM Imanuel Klasis Kota Ambon. Lingkungan kerja yang mendukung—ditandai dengan gaya kepemimpinan yang memberikan dukungan, pemberdayaan, ruang pengembangan, dan toleransi terhadap kesalahan—mampu meningkatkan adaptabilitas dan motivasi para pelayan jemaat. Responden menilai bahwa kondisi kepemimpinan dan suasana kerja secara umum berada pada kategori baik. Oleh karena itu, semakin ditingkatkannya kualitas lingkungan kerja dan kepemimpinan pelayanan, maka kinerja pelayan pun akan semakin optimal. Temuan ini selaras dengan penelitian Tandiarang & Roring (2020) yang menyatakan bahwa baik lingkungan kerja fisik maupun non-fisik secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi nirlaba, terutama dalam hal loyalitas dan motivasi kerja.

Pengaruh Penerapan *Balance Score Card* Terhadap Kinerja Pelayanan

Secara keseluruhan, BSC tidak hanya memberikan gambaran kinerja yang lebih utuh tetapi juga menjadi alat penyeimbang antara sasaran strategis dan tindakan harian, meningkatkan adaptasi pelayan, akuntabilitas, serta mutu layanan. Organisasi pelayanan keagamaan yang konsisten menerapkan BSC akan lebih siap menghadapi tantangan, mempertahankan kepercayaan jemaat, dan mencapai kinerja yang berkelanjutan

Pengaruh Sistem Informasi E-Monev Terhadap Kinerja Pelayanan

Penerapan Sistem

Informasi e-Monev (Electronic Monitoring and Evaluation) terbukti meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kemampuan adaptasi pelayan/pegawai dalam melaksanakan fungsi pengawasan dan pelaporan. Temuan ini konsisten dengan studi “E-Monev dalam Bingkai Reformasi Birokrasi” (2021), yang menunjukkan bahwa implementasi e-Monev di Kabupaten Karangasem tidak hanya mempercepat pelaporan dan mengurangi beban administratif, tetapi juga mendorong partisipasi lintas SKPD serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, e-Monev menjadi alat strategis bagi organisasi—termasuk lembaga keagamaan maupun pemerintahan—untuk membangun budaya kerja yang efisien, responsif, dan adaptif.

PENUTUP

Kesimpulan

Kinerja pelayanan SDM jemaat di GPM Imanuel dipengaruhi secara signifikan oleh tiga faktor utama: lingkungan kerja, penerapan *Balanced Scorecard* (BSC), dan penggunaan sistem informasi e-Monev. Pertama, lingkungan kerja yang kondusif mendorong peningkatan motivasi dan efektivitas pelayan. Kedua, penerapan BSC memberikan kerangka strategis yang terukur dan menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ketiga, penggunaan sistem e-Monev meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kecepatan dalam proses evaluasi dan pelaporan kinerja. Dengan demikian, optimalisasi ketiga faktor tersebut secara simultan dapat mendorong peningkatan kinerja pelayanan SDM jemaat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Turmuzi & Sahdin Hasibuan "Teknologi sebagai Alat Dakwah: Transformasi Institusi Agama di Era Media Sosial" *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah*, Volume 6 Nomor 3 (April 2025).
- Camilleri, M. A. (2021). *Using the Balanced Scorecard as a Performance Management Tool in Higher Education*. *Management in Education*, 35(1), 10–21. doi:10.1177/0892020620921412
- Dik, B. J., Daniels, D., & Alayan, A. J. (2024). *Religion, Spirituality, and the Workplace: A Review and Critique*. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 11, 279–305.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Alfabeta.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2020). *Strategic management: Concepts and cases: Competitiveness and globalization* (13th ed.). Cengage Learning.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2020). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business Review Press.
- Khairiah, P. S., & Revida, E. (2024). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Urusan Agama di Kecamatan Aeksongsongan, Kabupaten Asahan*. *Kybernology: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Lee, K., & Park, S. (2023). *Cultural and Procedural Challenges in Implementing Electronic M&E Systems*. *Journal of Organizational Change and Technology*, 8(1), 45–60.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2020). *Human Resource Management* (15th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Noeridha, N. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karimun*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 5(1). Diakses dari Garba Rujukan Digital
- Ortiz-Gómez, M., Ariza-Montes, J. A., & Molina-Sánchez, H. (2020). *Human Values and Work Engagement: The Mediating Role of Authenticity Among Workers in a Spanish Religious Organization*. *Frontiers in Psychology*, 11, 76. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00076>
- Purwani, R., & Widana, G. O. (2021). *Formulation of Balanced Scorecard for Performance Assessment of Mosque Prosperity Council Organization*. *Journal of International Conference Proceedings*, 6(2). <https://doi.org/10.32535/jicp.v6i2.2355>.
- Smith, J., & Brown, A. (2023). *Electronic Monitoring and Evaluation Systems in Public Performance Management*. *International Journal of E-Governance and Digital Services*, 15(2), 120–135.