# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN HAJI DAN UMRAH DI DIREKTORAT JENDERAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA

Pricilia Catrin<sup>1</sup>, Mochamad Cholifihani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Magister Administrasi Publik, Universitas Esa Unggul
Jl. Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta 11510

#### Abstract

This organization function of government is related with 3 functions of bureaucracy as function of development, empowerment, and public service functions. This research will analyze the factors that influenced the employees competency, information technology & quality service performance services. The analysis uses is test data quality, classic assumption test and data analyze test. The results of verification by F test, that variable employee competencies, information technology and service quality affect positively to variable service performance. Based on the calculation significance, as big as 0,000 < 0,05, which means the test result is match, that is the research model in accordance with the results of the research or there is a linear relationship. In addition the results of the coefficient of determined mentioned as much as 73,5% variable performance of services is influenced by employee competencies, information technology and quality of services. The remaining as 26.5 % of other variables need to do further research.

Keywords: employee competencies, information technology, quality services

#### Abstrak

Fungsi penyelenggaraan pemerintah ini terkait dengan 3 fungsi birokrasi seperti fungsi pembangunan, pemberdayaan, dan fungsi pelayanan umum. Penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi pegawai, teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan. Analisis yang digunakan adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji analisis data. Hasil pembuktian dengan uji F, bahwa variabel Kompetensi Pegawai, Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kinerja pelayanan. Berdasarkan perhitungan angka signifikansi, yaitu sebesar 0,000 < 0,05, artinya bahwa hasil uji coba adalah cocok, yaitu model penelitian sesuai dengan hasil penelitian atau terdapat hubungan linier. Selain itu hasil koefisien determinasi menyebutkan sebanyak 73,5% variabel kinerja pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, teknologi informasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 26,5% dari variabel lain perlu dilakukan penelitian selanjutnya.

Kata kunci: kompetensi pegawai, teknologi informasi, kualitas pelayanan

### Pendahuluan

Salah satu hal yang dapat diupayakan adalah dengan perbaikan pada faktor yang menyangkut sumber daya manusia yakni kinerja pelayanan para birokrat sebagai aparatur pelayanan, karena sesungguhnya kepuasan publik sebagai pelanggan atas pelayanan akan sangat terkait dengan kompetensi aparat para pemberi pelayanan yang dalam hal ini dituntut kemampuan dan keterampilan mereka dalam pelaksanaan pelayanan mereka. Kemudian teknologi informasi dan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Agama misalnya, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan

publik antara lain pada pelayanan bidang Haji, yaitu dengan diterbitkannya Pedoman Umum Penerapan Perkantoran Secara Elektronik (e-Office). Berikut rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini:

- 1. Seberapa besar pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama?
- 2. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama?
- 3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama?

4. Bagaimanakah pengaruh kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama?

## Kebijakan Publik

Kebijakan Publik merupakan suatu aturan-aturan yang dibuat oleh pemerintah dan merupakan bagian dari keputusan politik untuk mengatasi berbagai persoalan dan isuisu yang ada dan berkembang di masyarakat. Kebijakan publik juga merupakan keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan pilihan tindakan tertentu untuk tidak melakukan sesuatu maupun untuk melakukan tidakan tertentu.

Dalam kehidupan masyarakat yang ada di wilayah hukum suatu negara sering terjadi berbagai permasalahan. Negara yang memegang penuh tanggung jawab pada kehidupan rakyatnya harus mampu menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut. Kebijakan publik yang dibuat dan dikeluarkan oleh negara diharapkan dapat menjadi solusi akan permasalahan tersebut. Kebijakan Publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan dilakukan tertentu yang oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopadidjaja, 2002).

# Implementasi Kebijakan Publik Haji

penyelenggaraan Haji Dalam Indonesia terdapat beberapa peraturan tentang pelaksanaan Ibadah Haji yang dibuat oleh pemerintah, antara lain Undang - undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yang dijabarkan melalui Keputusan Menteri Agama (KMA) No.396 Tahun 2003 yang mengatur tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang didalamnya mengatur tentang sosialisasi, pembayaran BPIH, manasik haji, pelayanan kesehatan bagi calon jamaah haji. Selain itu juga diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji No. D/163 Tahun 2004 tentang Sistem Pendaftaran Haji dan No.D/377 Tahun 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

- a. Uji Hipotesis Penilaian Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan (Uji t)
  - H₀: Tidak ada hubungan yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.
  - H<sub>a</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.
- b. Uji Hipotesis Penilaian Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan (Uji t)
  - $\mathbf{H}_{\mathbf{0}}$ : Tidak ada hubungan yang signifikan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.
  - H<sub>a</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.
- c. Uji Hipotesis Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan (Uji t)
  - H₀: Tidak ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.
  - H<sub>a</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.
- d. Uji Hipotesis Penilaian Kompetensi Pegawai, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelayanan (Uji F Simultan)
  - **H**<sub>0</sub>: Tidak ada hubungan yang signifikan antara kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.
  - H<sub>a</sub>: Terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi pegawai, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan Dirjen Haji Kementerian Agama.

# Metodelogi <mark>Pe</mark>nelitian Populasi dan Sampel

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesa<mark>lahan</mark> (*error tolerance*)

Untuk menggunakan rumus pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Penelitian dengan batas kesalahan 2% memiliki tingkat akurasi 98%. Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan. Semua pegawai yang bekerja di pelayanan haji kementerian Agama hanya berjumlah 274 pegawai, dan akan dilakukan survey dengan mengambil sampel. Berapa sampel yang dibutuhkan apabila batas toleransi kesalahan 5%.

Dengan menggunakan rumus Slovin:  $n = N / (1 + N e^2) = 274 / (1 + 274 \times 0.05^2) = 39.85 \approx 40$ 

Dengan demikian, jumlah <mark>samp</mark>el yang dibutuhkan adalah 40 karyawan

#### Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang menggunakan alat bantu SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 17.0. Dalam analisis data terdiri dari uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas) dan uji hipotesis (uji t, uji F dan koefisien determinasi).

# Analisis Data Dan Pembahasan Hasil Uji Normalitas

Úji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Cara mendeteksinya yaitu dengan menggunakan histogram regression residual yang sudah distandarkan serta menggunakan analisis Kolmogrov-Smirnov. Nilai kurva Kolmogrov-Smirnov  $Z \leq Z_{tabel}$  atau nilai Asymp  $Sig.(2-tailed) > \alpha$ . Dengan nilai rata-rata = 0, artinya frekuensi nilai residual disekitar nol

memiliki frekuensi yang cukup besar dari pada nilai-nilai selisih ekstrim dalam data yang diambil. Pada kesemuanya menunjukkan bahwa model tersebut terdistribusi normal.

Tabel 1
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized
		Residual
N		10
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55681591
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.120
	Negative	120
Test Statistic		.120
Asymp Sig (2-tailed)		147°

- a Test distribution is Normal
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sesuai hasil di atas dengan melakukan Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test diperoleh dengan nilai 0,120 dan Asymp. Sig. sebesar 0,147 yang berarti lebih besar dari 0,05, dapat diambil kesimpulan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

## Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 2 Hasil Uji Multikolonieritas Coefficients<sup>a</sup>

		Unstan	dardized	Standardized				
		Coefficients		Coefficients			Collinearity Statistics	
	Model	В	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.614	2.942		.888.	.380		
	kompetensi pegawai	.314	.120	.420	2.611	.013	.263	3.808
	teknolog informasi	.551	.094	.678	5.884	.000	.512	1.954
	kualilas pelayanan	251	.233	177	-1.080	.287	.253	3.947

a. Dependent Variable: kinerja gelavanan

Uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel (independent). Model regresi vang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel beba<mark>s (tidak terjadi multikolinearitas).</mark> Alat statistik yang sering dipergunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah dengan variance inflation factor (VIF), korelasi pearson antara variabel-variabel bebas, atau dengan melihat eigenvalues dan condition index (CI).

Output SPSS memberikan nilai Tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0,01. Nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10,00. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas.

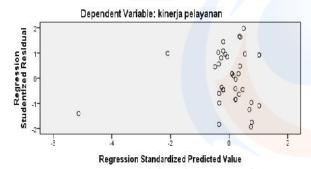
## Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients<sup>2</sup>

		Unstand Coeffi	100000000000000000000000000000000000000	Standardized Coefficients			
Model		В	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	1.187	1.422		.835	.410	
	kompetensi pegawai	.070	.058	.385	1.211	.234	
	teknologi informasi	005	.045	027	120	.905	
	kualitas pelayanan	082	.113	234	725	.473	

a. Dependent Variable: RES2

#### Scatterplot



Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap homoskedastisitas. Deteksi disebut heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Berdasarkan output Scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik tidak menyebar

dan membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi masalah Heterokedastisitas. Uji Heterokedastisitas dengan melihat grafik Scatterplot mempunyai kelemahan yang cukup signifikan sebab jumlah pengamatan tertentu sangat mempengaruhi hasil ploting. Oleh sebab itu untuk mempertegas apakah terjadi masalah Heterokedastisitas atau tidak maka perlu di lakukan Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser.

Uji statistik yang digunakan adalah uji Glejser. Uji Glejser untuk meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen dengan persamaan regresi. Berdasarkan hasil output di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kompetensi (X<sub>1</sub>) sebesar 0,234 lebih besar dari 0,05, kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas pada kompetensi (X<sub>1</sub>). Nilai signifikansi variabel teknologi (X2) sebesar 0,905 lebih besar dari 0,05, kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel teknologi (X2). Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,473 lebih besar dari 0,05, kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel kualitas pelayanan  $(X_3)$ .

#### Hasil Uji Analisis Korelasi

Analisis Korelasi bertujuan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi. Berdasarkan tanda (\*) yang diberikan program SPSS. Signifikan tidaknya korelasi dua variabel dapat juga dilihat dari adanya tanda (\*) pada pasangan data yang dikorelasikan (lihat pilihan Flag Significant Correlation). Karena semua variabel yang saling dihubungkan mempunyai tanda (\*) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunyai hubungan yang signifikan. Dari hasil Kompetensi Pegawai (X1), Teknologi Informasi  $(X_2)$ , Kualitas Pelayanan  $(X_3)$  dengan Kinerja Pelayanan (Y), mempunyai tanda (\*) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel mempunya<mark>i h</mark>ubungan yang signifikan

Dari output SPSS di atas diketahui antara Kompetensi Pegawai  $(X_1)$  dengan Teknologi  $(X_2)$  nilai signifikansi 0,000 < 0,05

yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Kompetensi  $(X_1)$  dengan Kualitas  $(X_3)$  nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Kompetensi  $(X_1)$  dengan Kinerja (Y) nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Dari hasil  $(X_1)$ ,  $(X_2)$ ,  $(X_3)$  dengan (Y) nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti terdapat korelasi yang signifikan.

Tabel 3 Hasil Uji Analisis Korelasi

		kompetensi pegawai	teknologi informasi	kualitas pelayanan	kinerja pelayanan
kompetensi	Pearson	1	.664**	.851**	.720**
pegawai	Correlation	1	.004	.031	.720
	Sig. (2-tailec)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
teknologi	Pearson	.554**	1	.6/9**	.836"
rformasi	Correlation	.004	1	.075	.030
	Sig. (2-tailec)	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40
kualitas	Pearson	.351**	.679**	1	.640**
oelayanan	Correlation		.013		.040
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40
kinerja	Pearson	.720**	.836**	.640**	1
oelayanan	Correlation	.123	.030	.040	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

<sup>\*\*.</sup> Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Analisis Regresi Linear Ganda

Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Ganda Coefficients<sup>3</sup>

		Unstand	dardized	Standardized			
		Coefficients		Coefficients			
	Model	В	Std. Error	Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	2.614	2.042		.888.	380	
	kompetensi pegawai	.314	.120	420	2.611	.013	
	te <mark>knol</mark> ogi informasi	.551	.094	.678	5.884	.000	
	kualitas pelayanan	251	.233	177	-1.080	287	

a. Dependent Variable: kinerja pelayanan

Hasil olahan SPSS diatas menunjukkan besar Pengaruh Kompetensi Pegawai ( $X_1$ ) adalah 0,314, Teknologi Informasi ( $X_2$ ) sebesar 0,551 dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) sebesar -0,251. Sedangkan nilai konstanta (a) sebesar

2,614. Dari nilai-nilai variabel tersebut dapat diketahui rumus persamaan regresi nya adalah: Y=2,614+0,314  $X_1+0,551$   $X_2+(0,251)$   $X_3$ 

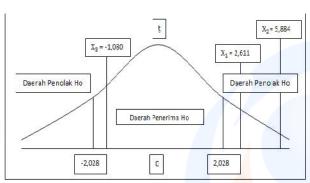
Adapun Interprestasi dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah:

- a) a = 2,614 menyatakan bahwa jika  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  tetap (tidak mengalami perubahan) maka nilai konsistensi Y sebesar 2,614.
- b) Nilai koefesien variabel kompetensi pegawai  $(X_1)$  sebesar 0,314; berarti variabel kompetensi pegawai (X1) mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kinerja pelayanan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa naik nya variabel kompetensi pegawai (X<sub>1</sub>) akan menaikan variabel kinerja pelayanan terjadi kenaikan (Y). Jika variabel kompetensi pegawai (X₁) sebesar 1%, maka akan menaikan variabel kinerja pelayanan (Y) sebesar 0,314 persen, dengan asumsi bahwa variabel teknologi informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) tetap pada tingkat kepercayaan 95%.
- c) Nilai koefesien variabel teknologi informasi (X<sub>2</sub>) sebesar 0,551; berarti variabel teknologi informasi (X<sub>2</sub>) mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kinerja pelayanan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa naik nya variabel teknologi informasi (X<sub>2</sub>) akan menaikan variabel kinerja pelayanan (Y). Jika terjadi kenaikan variabel teknologi informasi (X<sub>2</sub>) sebesar 1%, maka akan menaikan variabel kinerja pelayanan (Y) sebesar 0,551 persen, dengan asumsi bahwa variabel kompetensi pegawai (X<sub>1</sub>) dan kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) tetap pada tingkat kepercayaan 95%.
- d) Nilai koefesien variabel kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) sebesar -0,251; berarti variabel kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kinerja pelayanan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa naik nya variabel kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) akan menaikan variabel kinerja pelayanan (Y). Jika terjadi kenaikan variabel kualitas pelayanan (X<sub>3</sub>) sebesar 1%, maka akan menaikan variabel kinerja pelayanan (Y) sebesar -0,251 persen, dengan asumsi bahwa

variabel kompetensi pegawai  $(X_1)$  dan teknologi informasi  $(X_2)$  tetap pada tingkat kepercayaan 95%.

Besar pengaruh dari variabel disiplin kompetensi pegawai, teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan dapat diketahui berdasarkan nilai-nilai dibawah kolom Beta (Standardized Coefficients) dimana besar pengaruh teknologi informasi merupakan yang paling tinggi dibanding variabel kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan masing-masing hanya bernilai 0,314 dan -0,251.

## Hasil Uji T



Gambar 2 Hasil Uji T

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel Kompetensi Pegawai  $(X_1)$ , Teknologi Informasi  $(X_2)$  dan Kualitas Pelayanan  $(X_3)$  terhadap kinerja pelayanan (Y) digunakan uji t. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$ ; maka diketahui nilai  $t_{tabel} = t_{(\frac{\alpha}{2},m-k-1)} = 0$ 

 $t_{(0,025,36)} = 2,028$  Dari hasil perhitungan, diperoleh nilai  $t_{\text{Ritung}}$  seperti yang terlihat pada gambar diatas.

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) sebagai berikut:

# 1. Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>)

Berdasarkan gambar 4.3. diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel kompetensi pegawai  $(X_{1})$  sebesar 2,611. Dengan menggunakan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,028. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung} > nilai$   $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel

kompetensi pegawai  $(X_1)$  secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan (Y), sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara variabel kompetensi pegawai  $(X_1)$  terhadap variabel kinerja pelayanan (Y), dapat diterima.

2. Teknologi Informasi  $(X_2)$ 

Berdasarkan gambar 4.3. diketahui nilai thitung variabel teknologi informasi (X2) sebesar 5,884. Dengan menggunakan tingkat kesalahan  $\alpha$  = 0,05 nilai t<sub>tabel</sub> sebesar 2,028. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai thitung > nilai ttabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel teknologi informasi  $(X_2)$ secara berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kinerja pelayanan (Y), sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara variabel teknologi informasi (X<sub>2</sub>) terhadap variabel kinerja pelayanan (Y), dapat diterima.

#### 3. Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)

Berdasarkan gambar 4.3. diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sebesar - 1,080. Dengan menggunakan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  nilai  $t_{tabel}$  sebesar -2,028. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  < nilai  $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan ( $X_3$ ), sehingga hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel kinerja pelayanan ( $X_3$ ).

Hasil Uji F

Tabel 5 Hasil Uji F

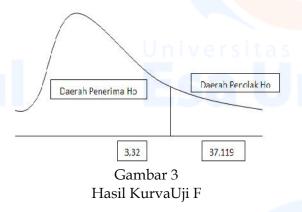
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	788.645	3	262.882	37.119	.000₺	
	Residual	254.955	36	7.082			
	Total	1043.600	39				

a. Dependent Variable: kinerja pelayanan

Untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) digunakan uji F. berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan tingkat

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, teknologi informasi, kompetensi pegawai

kepercayaan sebesar 95% atau  $\alpha$  = 0,05; diperoleh nilai kritis F dengan kombinasi dari K-1=3-1=2 dan N-K=40-3=37, df (df pembilang 2, df penyebut 37) maka diperoleh  $F_{tabel}$  = 3,32 sedangkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar = 37,119 Melalui kurva dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Dari gambar kurva uji F tersebut, dapat diketahui bahwa nilai F<sub>hitung</sub>> nilai F<sub>tabel</sub> yaitu 37,119 > 3,32; atau berada pada daerah penolakan Ho. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai (X1), Teknologi Informasi  $(X_2)$  dan Kualitas Pelayanan  $(X_2)$ berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan Membandingkan (Y). besarnya angka taraf signifikansi (sig) Fhitung dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%). Berdasarkan perhitungan angka signifikansi, yaitu sebesar 0,000 < 0,05, artinya bahwa hasil uji coba adalah cocok, yaitu model penelitian sesuai dengan hasil penelitian atau terdapat hubungan linier antara Kompetensi Pegawai  $(X_1)$ , Teknologi Informasi  $(X_2)$  dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kinerja pelayanan (Y).

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel kompetensi pegawai secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara variabel kompetensi pegawai terhadap variabel kinerja pelayanan dapat diterima.

Variabel teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap

variabel kinerja pelayanan, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara variabel teknologi informasi terhadap variabel kinerja pelayanan dapat diterima.

Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan, sehingga hipotesis yang menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap variabel kinerja pelayanan.

Hasil pembuktian dengan uji F, bahwa variabel Kompetensi Pegawai (X1), Teknologi Informasi  $(X_2)$  dan Kualitas Pelayanan  $(X_3)$ berpengaruh secara positif terhadap variabel kinerja pelayanan (Y) pada Direktorat Jenderal dan Umroh Kementerian Berdasarkan perhitungan angka signifikansi, yaitu sebesar 0,000 < 0,05, artinya bahwa hasil uji coba adalah cocok, yaitu model penelitian sesuai dengan hasil penelitian atau terdapat hubungan linier antara Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>), Teknologi Informasi (X<sub>2</sub>) dan Kualitas Pelayanan  $(X_3)$  terhadap kinerja pelayanan (Y)pada Direktorat Jenderal Haji dan Umroh Kementerian Agama.

Ada variabel-variabel lain yang turut mempengaruhi Kinerja Pelayanan diluar variabel Kompetensi Pegawai, Teknologi Informasi dan Kualitas pelayanan. Variabel lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Pelayanan adalah sebesar 26,5%.

#### Daftar Pustaka

Celviana, Widianingrum, Rahmawati. (2010).

Pengaruh SDM dan Pemanfaatan Teknologi
Informasi Terhadap Keterandalan dan
ketepatwaktuan Pelaporan Keuangan
Pemerintah daerah dengan variabel
intervening pengendalian intern akuntans,
studi empiris, di pemda subosukawono
seraten, Simposium Nasional Akuntansi
XII Purwakarta.

Dwiyanto, Agus, et.al. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Cetakan Pertama,
Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan
dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.

http://abdiprojo.blogspot.com/2010/04/peng ertian-kebijakan-publik.html

- http://dafalibrary.blogspot.com/2014/12/mak alah-landasan-teori-haji-dan.html
- http://konsultanstatistik.blogspot.com/2009/0 3/uji-asumsi-klasik.html
- http://majidbsz.wordpress.com/2008/06/30/pengertian-masyarakat/
- http://www.kemenag.go.id
- http://www.statistikian.com/2012/08/menghi tung-besar-sampel-penelitian.html
- https://pramascita.wordpress.com/2013/06/07/implementasi-kebijakan-publik/
- Hutapea, Perullian dan Nurianna Thoha. (2008). Kompetensi Plus: Teori Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR serta Organisasi yang Dinamis, Jakarta:Pustaka Utama.
- Kadir dan Triwahyu. (2005). *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: penerbit Andi.
- Kep. MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kep.MENPAN Nomor:
  PER/20/M.PAN/04/2006 tentang
  Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan
  Publik.
- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*, Jakarta.
- McClelland, D.C. (1996). *Teori Motivasi*, Jakarta: Bina Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Kelima, Jakarta: Bumi Aksara.
- Pamudji, S. (1994). Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik, Widyapraja Nomor 19 Tahun III.

- Rasyid, Ryaas. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru*, Jakarta: PT. Yarsif Watampone.
- Sedarmayanti. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Bandung: Fokusmedia.
- Sembiring, Masana. (2012). Budaya dan Kinerja Organisasi (Perspektif Organisasi Pemerintah), Bandung: Fokusmedia.
- Spencer, Lyle M. And Signe M. Spencer. (1993). Competence Work: Model For Superior Performance, John Wiley and Sonc, Inc.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi,* Jakarta: Sinar Grafika offset.
- Taniredja, T. dan Hidayati Mustafidah. (2011). *Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (1998). Perspektif Perilaku Birokrasi, Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Tjiptono. (2002). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjokrowisastro, Soedjito. (1995). *Pedoman Penyelenggaraan Catatan Sipil*, Jakarta:
  PT. Bina Aksara.
- Usman, H. dan Akbar, R.P.S. (2006). *Pengantar Statistik*, Edisi ke-2, Yogyakarta: PT Bumi Aksara.
- Warella, Y. (1997). Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan, Cetakan Pertama, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers.
- William dan Sawyer. (2007). *Using Information Technology*, Yogyakarta: penerbit Andi.