

Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur Dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam

Nur Hasanah¹, Hardiyansyah², Nisma Aprini³

^{1,2,3}Program Pascasarjana Unsela

Email. ¹veerzara0101@gmail.com, ²dempo66@gmail.com, ³nisma.aprini@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah teknologi informasi, kompetensi aparatur dan disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner, wawancara, dokumentasi dan analisis data. Analisis data penelitian ini menggunakan SPSS version 23. 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Semakin tinggi peranan dan pemanfaatan teknologi informasi akan memberikan output yang baik terhadap pelayanan publik. 2. Pengaruh kompetensi aparatur secara signifikan positif terhadap pelayanan publik. 3. Disiplin kerja menjadi tidak berpengaruh dalam penelitian ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya bahwa kehadiran pegawai sebagai ASN tidak memaksimalkan fungsinya sebagai pelayan layanan publik 4. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari teknologi informasi, kompetensi aparatur dan disiplin kerja terhadap efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: *Teknologi informasi, kompetensi aparatur, disiplin kerja, efektivitas pelayanan publik*

Abstract

The purpose of this study is to determine and analyze whether information technology, apparatus competence, and work discipline affect the effectiveness of public services at the Ministry of Religious Affairs of Pagar Alam City. This type of research is descriptive with a quantitative approach. Data collection is done through questionnaires, interviews, documentation and data analysis. Data analysis of this study used SPSS version 23. 1. The results show that information technology has a positive influence on the effectiveness of public services in the Ministry of Religious Affairs of Pagar Alam City. The higher the role and utilization of information technology will provide good output for public services. 2. The influence of apparatus competence is of positive significance on public services. 3. Work discipline has no effect in this study due to several factors including that the presence of employees as civil servants does not maximize their function as public service servants 4. Simultaneously, there is a significant influence of information technology, apparatus competence and work discipline on the effectiveness of public services.

Keywords: *Information Technology, Apparatus Competence, Work Discipline, Effectiveness Of Public Services*

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan

sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut Hardiyansyah (2011) terdapat lima standar pelayanan publik yaitu; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Dalam menjalankan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Oleh karena itu, pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik, seperti penggunaan teknologi informasi, kompetensi aparatur, dan disiplin pegawai.

Kementerian Agama Kota Pagar Alam merupakan salah satu Kantor Kementerian Agama di Indonesia yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan agama dan keagamaan di wilayah Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan. Dalam pelayanannya Kementerian Agama telah menerapkan teknologi digital dalam berbagai aspek layanannya. Teknologi ini berorientasi pada layanan publik yaitu program terbuka untuk publik, terbuka dan berperan aktif menyampaikan program-program strategis kepada publik. Salah satu permasalahan yang cukup komprehensif pada tataran birokrasi saat ini pada kinerja pegawai yang dinilai kinerja pegawai yang kurang maksimal diselesaikan

dengan baik yang disebabkan salah satunya adalah rendahnya kompetensi yang dimiliki pegawai atau tidak relevannya kompetensi pegawai terhadap tugas dan fungsi dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga mengakibatkan adanya berbagai kendala dalam untuk menyelesaikan setiap pekerjaan dengan cepat dan tepat.

Disiplin kerja merupakan salah satu komponen penting dalam kompetensi sumber daya manusia (SDM). Disiplin kerja dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat dan efektifitas pelayanan. Pegawai yang disiplin cenderung lebih terorganisir dan terstruktur dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Mengetahui dan menganalisis apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam.
2. Mengetahui dan menganalisis apakah kompetensi aparatur berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam
3. Mengetahui dan menganalisis apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam
4. Mengetahui dan menganalisis apakah teknologi informasi, kompetensi aparatur dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam

Kajian Teori

a. Teknologi informasi

Teknologi informasi menurut William & Sawyer (2007) adalah teknologi informasi menyatukan komputerisasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Dimensi atau indikator teknologi informasi adalah teknologi informasi yang terkomputerisasi terdiri dari hardware, software, data, prosedur, dan manusia sebagai komponen pembentuk teknologi informasi yang canggih.

Menurut Abdul Kadir (2014) mengemukakan bahwa teknologi informasi secara garis besar mempunyai peranan sebagai berikut :

1. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas atau proses.

2. Teknologi informasi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
3. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses. (Taufik, 2022)

Dalam penggunaannya pada kehidupan sehari-hari suatu teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk hal-hal berikut, yaitu :

1. Kemudahan mengakses informasi
2. Memudahkan pekerjaan.
3. Kemudahan berkomunikasi
4. Kemudahan dalam bertransaksi (Fauzi, 2023).

b. Kompetensi Aparatur

UU No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, menyebutkan bahwa kompetensi kerja merupakan kemampuan kerja setiap individu yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, dan aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh lingkungan kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Semakin berkembangnya industri dan teknologi, memberikan implikasi terhadap kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia yang kompeten dan termotivasi untuk tetap bertumbuh berkelanjutan (sustainable growth).

Narawi dalam Chr. Jimmy L Gaol (2015) mendefinisikan kompetensi aparatur adalah: “manusia yang bekerja di suatu organisasi (disebut juga personal tenaga kerja atau karyawan) yang melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang

dilandasi keterampilan, pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.”

Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 69 ayat (3) dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa kompetensi aparatur terdiri dari kompetensi teknis, kompetensi manajerial dan kompetensi sosial.

c. Disiplin Kerja

Menurut Sumadhinata (2018) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan. Sedangkan menurut Ramon (2019) disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Namun menurut Muhyadin (2019) disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Menurut Robbins (2005), terdapat tiga aspek disiplin kerja, yaitu: disiplin waktu, Disiplin peraturan serta disiplin tanggung jawab (Aji & Aravik, 2023).

Adapun indikator disiplin kerja menurut Sutrisno (2009), terdapat empat indikator disiplin kerja, yaitu:

1. Taat terhadap aturan waktu. Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
2. Taat terhadap peraturan perusahaan. Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan. Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan. Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

Sedangkan Menurut Hasibuan (2002), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat disiplin kerja, yaitu tujuan dan kemampuan, kepemimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, ketegasan dan sangsi.

d. Efektivitas Pelayanan Publik

Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian, 2003). Sedang menurut Miller, efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya.

Dalam KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai penyelesaian segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada.

Ada 4 (empat) kemungkinan yang terjadi dalam mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan publik ini, yaitu :

1. *Mutual knowledge* yaitu dimana pihak aparat birokrasi yang melayani dan pihak masyarakat yang dilayani sama-sama dapat dengan mudah memahami kualitas pelayanan tersebut,

2. *Producer knowledge* yaitu pihak aparat birokrasi yang melayani lebih mudah memahami dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik daripada masyarakat pelanggan yang dilayani
3. *Consumer knowledge* yaitu bisa jadi masyarakat pelanggan yang dilayani lebih mudah *dan* lebih memahami dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi pelayanan publik
4. *Mutual Ignorance* dimana Bisa jadi baik aparat birokrasi pelayanan publik maupun *masyarakat* yang dilayani sama-sama tidak tahu dan mendapat kesulitan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik.

Dalam hal ini teori analisa yang dapat dipergunakan antara lain teori “*Impression Management*” yaitu bagaimana mengukur tingkat responsif, tingkat responsibility dan tingkat representatif seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena tertentu (Luthans, 1995). Sayangnya, dalam praktek dan tinjauan teoritis untuk menentukan tolok ukur kualitas pelayanan publik tidak semudah membalikkan telapak tangan. (Mansyur, 2013)

Ada lima (5) prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai meliputi:

1. *Tangible (berwujud)*, seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), yakni pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), yakni perhatian perorangan pada pelanggan (Monoarfa, 2012).

Sedang menurut Sinambela (2006) ada enam indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. **Transparansi**

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah

dimengerti pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

4. Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pegawai bidang keagamaan di Kementerian Agama Kota Pagar Alam berjumlah 68 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel sesuai dengan tujuan penelitian yang akan diperoleh. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016: 85).

b. Metode Pengumpulan

Metode pengumpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian.

2. Studi Lapangan (*Field Research*) yaitu peninjauan yang dilakukan langsung oleh penulis pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam yang menjadi objek penelitian. studi ini menggunakan cara :

a. Survei, dalam penelitian ini survei dilakukan melalui pembagian kuesioner, atau survei online. Survei umumnya digunakan untuk mengumpulkan data tentang preferensi, perilaku, dan pengetahuan responden.

b. Pengamatan langsung

c. Pengukuran dilakukan dengan mengukur suatu variabel menggunakan alat pengukur atau instrumen.

c. Teknik Analisis Data

Teknik analisa penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda karena variabel bebasnya lebih dari satu. Sebelum data diolah maka terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan bantuan *SPSS 23.0 For Windows*.

Hasil Analisa Dan Pembahasan

Hasil Analisa

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X1)

Variabel	Instrumen Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	Ket.
Teknologi Informasi (X1)	X.1	,750**	0,000	Valid
	X.2	,792**	0,000	Valid
	X.3	,814**	0,000	Valid
	X.4	,761**	0,000	Valid
	X.5	,795**	0,000	Valid
	X.6	,808**	0,000	Valid
	X.7	,753**	0,000	Valid
	X.8	,884**	0,000	Valid
	X.9	,831**	0,000	Valid
	X.10	,853**	0,000	Valid
	X.11	,846**	0,000	Valid

Sumber : data yang diolah (Januari 2024)

Berdasarkan hasil uji validitas yang tertera pada tabel 4.5 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 11 instrumen variabel pada variabel teknologi informasi (X1) seluruhnya adalah valid karena $\text{pearson correlation} > 0,381$ dan signifikan pada instrumen variabel yang didapat $< 0,05$.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Aparatur (X2)

Variabel	Instrumen Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	Keterangan
Kompetensi Aparatur (X2)	X2.1	,790**	0,000	Valid
	X2.2	,844**	0,000	Valid
	X2.3	,828**	0,000	Valid
	X2.4	,835**	0,000	Valid
	X2.5	,882**	0,000	Valid
	X2.6	,920**	0,000	Valid
	X2.7	,749**	0,000	Valid
	X2.8	,838**	0,000	Valid
	X2.9	,875**	0,000	Valid
	X2.10	,828**	0,000	Valid
	X2.11	,882**	0,000	Valid

Sumber : data yang diolah (Januari 2024)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diuraikan bahwa hasil uji validitas pada variabel kompetensi aparatur (X2) dengan 11 instrumen variabel maka didapati bahwa nilai *pearson correlation* melebihi dari nilai kesimpulan bahwa dari 11 instrumen variabel pada variabel kompetensi aparatur (X2) seluruhnya adalah valid karena *pearson correlation* > 0,381 dan signifikan pada instrumen variabel yang didapat < 0,05.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X3)

Variabel	Instrumen variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	Keterangan
	X3.1	,884**	0,000	Valid

Disiplin Kerja (X3)	X3.2	,918**	0,000	Valid
	X3.3	,811**	0,000	Valid
	X3.4	,872**	0,000	Valid
	X3.5	,828**	0,000	Valid
	X3.6	,907**	0,000	Valid
	X3.7	,853**	0,000	Valid
	X3.8	,884**	0,000	Valid
	X3.9	,918**	0,000	Valid
	X3.10	,811**	0,000	Valid

Sumber : data yang diolah (Januari 2024)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diuraikan bahwa hasil uji validitas pada variabel disiplin kerja (X3) dengan 10 instrumen variabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada variabel disiplin kerja (X3) seluruhnya adalah valid karena *pearson correlation* > 0,381 dan signifikan pada instrumen variabel yang didapat < 0,05.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (Y)

Variabel	Instrumen Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikan	Keterangan
Efektivitas Pelayanan Publik (Y)	Y.1	,816**	0,000	Valid
	Y.2	,923**	0,000	Valid
	Y.3	,915**	0,000	Valid
	Y.4	,912**	0,000	Valid

	Y.5	,921**	0,000	Valid
	Y.6	,914**	0,000	Valid
	Y.7	,868**	0,000	Valid
	Y.8	,921**	0,000	Valid
	Y.9	,891**	0,000	Valid
	Y.10	,942**	0,000	Valid

Sumber : data yang diolah (Januari 2024)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diuraikan bahwa hasil uji validitas pada variabel efektivitas pelayanan publik (Y) dengan 10 instrumen variabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 10 instrumen variabel pada variabel efektivitas pelayanan publik (Y) seluruhnya adalah valid karena **pearson correlation** > 0,381 dan signifikan pada instrumen variabel yang didapat < 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X1), (X2), (X3) dan (Y)

Variabel	Koefisien Alpha	Taraf signifikan	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	0,942	0,70	Valid
Kompetensi Aparatur (X2)	0,957	0,70	Valid
Disiplin Kerja (X3)	0,963	0,70	Valid
Efektivitas Pelayanan Publik (Y)	0,974	0,70	Valid

Sumber : data yang diolah (Januari 2024)

Pada tabel 4.9 dapat kita lihat bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel Teknologi informasi (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,942 dimana nilai ini melebihi dari taraf signifikan yaitu 0,70. Ini menunjukkan bahwa variabel X1 adalah reliabel. Untuk variabel kompetensi aparatur (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,957 dimana nilai ini melebihi dari taraf signifikan yaitu 0,70. Ini menunjukkan bahwa variabel X2 adalah reliabel. Sedangkan untuk variabel disiplin

kerja (X3) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,963 dimana nilai ini melebihi dari taraf signifikan yaitu 0,70. Ini menunjukkan bahwa variabel X3 adalah reliabel. sedangkan pada variabel efektivitas pelayanan publik (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,974 dimana nilai ini melebihi dari taraf signifikan yaitu 0,70. Ini menunjukkan bahwa variabel Y adalah reliabel.

b. Uji Normalitas

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas
Variabel (X1), (X2), (X3) dan (Y) dengan one tes K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		68	
Normal Parameter	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	2,47947846	
Most Extreme Differences	Absolute	0,072	
	Positive	0,072	
	Negative	-0,045	
Test Statistic		0,072	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,847 ^e	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,837
		Upper Bound	0,856

Dari tabel 4.10 hasil uji normalitas unstandardied residual didapati bahwa nilai signifikan uji normalitas residual sebesar 0,200 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05 yang artinya bahwa data terdistribusi dengan normal.

c. Analisis Statistik

1. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.11

Hasil Analisis Deskriptif Statistik

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Teknologi Informasi	68	29	55	47,25	5,309
Kompetensi Aparatur	68	32	55	47,54	4,922
Disiplin Kerja	68	30	78	43,66	6,231
Efektivitas Pelayanan Publik	68	30	50	42,81	4,857
Valid N (listwise)	68				

Sumber : data yang diolah (Januari 2024)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif Statistik pada tabel 4.11 maka dapat kita uraikan bahwa variabel teknologi informasi (X1) memiliki nilai rata-rata sebesar 47,25 dengan nilai minimum 29 dan nilai maksimum 55 dan standar deviasi sebesar 5,309. Variabel kompetensi aparatur memiliki nilai rata-rata sebesar 47,54 dengan nilai minimum 32 dan nilai maksimum 55 dan standar penyimpangan sebesar 4,922. Pada variabel disiplin kerja (X3) memiliki nilai rata-rata sebesar 43,66 dengan nilai minimum 30 dan nilai maksimum 50 sedangkan standar penyimpangan 6,231. Pada variabel efektivitas pelayanan publik (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 42,81 dengan nilai minimum 30 dan nilai maksimum 50 dan standar penyimpangan 4,857.

2. Analisis Regresi Berganda

a. Uji Parsial (Uji-t)

Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,809	3,180		,254	,800
Teknologi Informasi (X1)	,201	,093	,219	2,162	,034
Kompetensi Aparatur (X2)	,628	,105	,636	5,975	,000
Disiplin Kerja (X3)	,061	,057	,078	1,064	,291

a. Dependent Variable: Efektifitas Pelayanan Publik

Sumber : Data yang diolah (Januari 2024)

Dari hasil analisis uji t pada tabel 4.12 maka diketahui bahwa :

1. Pengaruh Variabel teknologi informasi (X1) memiliki nilai sig. sebesar 0,034 < 0,05 dan nilai t hitung 2,162 > t tabel 1,999 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti bahwa X1 memiliki pengaruh terhadap variabel Y.
2. Pengaruh Variabel kompetensi aparatur (X2) memiliki nilai sig. sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 5,975 > t tabel 1,999 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti bahwa X2 memiliki pengaruh terhadap variabel Y.
3. Pengaruh Variabel disiplin kerja (X3) memiliki nilai sig. sebesar 0,291 > 0,05 dan nilai t hitung 1,064 < t tabel 1,999 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti bahwa X3 tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

b. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.13
Hasil Analisis Uji F

Anova ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1168,611	3	389,537	60,525	,000 ^b
Residual	411,904	64	,436		
Total	1580,515	67			

- a. Dependent Variable: Efektifitas Pelayanan Publik
 b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur
 (Sumber : Data yang diolah (Januari 2024))

Berdasarkan output pada tabel 4.13 di atas diketahui bahwa nilai sig. pengaruh X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y $0,000 < 0,05$ dan nilai F tabel $60,525 > 2,76$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti X1, X2 dan X3 mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Y.

Tabel 4.14
Hasil Analisis R²
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,860 ^a	,739	,727	2,537

- a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur. Sumber : Data yang diolah (Januari 2024)

Berdasarkan output pada tabel 4.13 di atas, diketahui nilai R Square sebesar 0,739. Nilai ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien (R) yaitu $0,860 \times 0,860 = 0,739$. Besarnya angka koefisiensi determinasi (R Square) adalah 0,739 atau sama dengan 73,9 %. Angka tersebut mengandung arti bahwa X1, X2 dan X3 secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 73,9 %, sedangkan sisanya ($100\% - 73,9\% = 26,1\%$) di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap variabel teknologi informasi (X1) maka didapatkan pembahasan berikut :

1. Hasil analisa variabel X1
 - a. Setelah instrumen variabel antara X1 dan Y diberi makna, langkah selanjutnya di bedah dengan BAB II, hasilnya menunjukkan bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap efektifitas pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Semakin tinggi peranan dan pemanfaatan teknologi informasi akan memberikan output yang baik terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di Kementerian Agama Kota Pagar Alam.
 - b. Teknologi informasi mempermudah pekerjaan pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Pagar Alam disamping manfaat lainnya. Pendapat ini sesuai dengan pemikiran Fauzi (2023) yang menyatakan bahwa manfaat teknologi itu kemudahan mengakses informasi, kemudahan komunikasi serta kemudahan dalam bertransaksi.
 - c. Teknologi informasi merupakan penggabungan antara teknologi komputerisasi serta interaksi yang akan membentuk sistem perangkat lunak (*software*) serta perangkat keras (*hardware*). Pembentukan software dan hardware ini akan dipergunakan sebagai sarana pengolahan, pemrosesan, pendapatan, penyusunan, penyimpanan serta aktivitas memanipulasian data dalam beragam metode.
 - d. Signifikansi secara positif pengaruh teknologi informasi terhadap pelayanan publik ini didukung juga dengan hasil wawancara dengan operator SIMBI dalam tugasnya untuk menerbitkan nomor statistik majelis taklim melalui aplikasi SIMBI. Karena jaringan dan server yang kurang memadai akan mempengaruhi hasil output pelayanan penerbitan nomor statistik majelis taklim.

2. Hasil analisa variabel X2
 - a. Setelah instrumen variabel antara X2 dan Y diberi makna, langkah selanjutnya dibedah dengan BAB II, hasilnya menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memberikan pengaruh positif terhadap efektifitas pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Pagar Alam. Dimana kompetensi aparatur memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
 - b. Pengaruh kompetensi aparatur secara signifikan terhadap pelayanan publik. Dimana hasil temuan ini mendukung penelitian Rahmawati dkk (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.
 - c. Kompetensi aparatur dipersyaratkan bagi Aparatur Sipil Negara adalah kompetensi teknis, manajerial dan sosio kultural. Hal ini berdasarkan Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 69 ayat (3) dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara.
 - d. Temuan hasil ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara dengan pelaksana kepegawaian Kementerian Agama Kota Pagar Alam bahwa beragamnya latar pendidikan pegawai mempengaruhi kualitas efektifitas pelayanan publik.
3. Hasil analisa variabel X3
 - a. Setelah instrumen variabel antara X3 dan Y diberi makna, langkah selanjutnya dibedah dengan BAB II, hasilnya menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan publik di Kementerian Agama Kota Pagar Alam dibanding variabel X1 dan X2.
 - b. Disiplin kerja menjadi tidak berpengaruh dalam penelitian ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya bahwa kesadaran pegawai sebagai ASN tidak memaksimalkan fungsinya sebagai pelayan publik. Temuan ini juga sejalan dengan hasil wawancara bersama pelaksana umum Kementerian Agama Kota Pagar Alam bahwa kehadiran menjadi tidak efektif dalam pelayanan publik dikarenakan bahwa disiplin kerja tersebut hanya disiplin terhadap waktu dan aturan namun

disiplin tanggung jawab dan komitmen terhadap diri sendiri masih kurang tertanam dalam diri pegawai.

- c. Maksud dan sasaran dan disiplin kerja pegawai adalah terpenuhinya beberapa tujuan yaitu tujuan umum dan khusus untuk membuat perilaku pegawai dari hari sebelumnya. Pendapat ini sejalan dengan Yadnya (2022) yang berpendapat bahwa tindakan pendisiplinan menjadi tindakan positif guna mengevaluasi serta memperbaiki kesalahan yang bersifat manusiawi (*human error*) untuk pencapaian kinerja yang baik, dan diharapkan pegawai mampu memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
- d. Temuan ini juga sejalan dengan hasil wawancara bersama pelaksana umum Kementerian Agama Kota Pagar Alam bahwa kehadiran menjadi tidak efektif dalam pelayanan publik dikarenakan bahwa disiplin kerja tersebut hanya disiplin terhadap waktu dan aturan namun disiplin tanggung jawab dan komitmen terhadap diri sendiri masih kurang tertanam dalam diri pegawai.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam.
2. Kompetensi aparatur berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam.
3. Disiplin kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

4. Teknologi informasi, kompetensi aparatur dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelayanan publik pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam.

Saran

Bagi instansi, apresiasi, keteladanan, evaluasi rutin bisa dilakukan dalam upaya meningkatkan disiplin kerja. Selain itu, kepemimpinan mempunyai peran yang penting dalam hal tersebut. Hal ini dilakukan untuk membentuk pegawai yang profesional dalam melaksanakan pelayanan. Kementerian Agama Kota Pagar Alam harus terus berkomitmen dalam memanfaatkan teknologi informasi agar output yang dihasilkan dari pelayanan publik terus meningkat dan sesuai dengan standar prosedur pelayanan. Di lain hal, peningkatan kompetensi aparatur menjadi faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan publik sehingga pembaruan wawasan pegawai sangat diperlukan dalam menghadapi segala bentuk pembaruan dalam pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aji, R. H. S., & Aravik, H. (2023). *Manajemen Sumber Daya Insani: Konsep, Filosofi dan Implementasi*, Yogyakarta: Deepublish.
- Fauzi, A. A, Harto, M. B, Mulyanto, & Wulandari, S.R. (2023). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Jakarta.
- Gaol, C. H. R. (2014). *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, Dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Public dan Bisnis*". PT. Gramedia Widiasarana. Jakarta.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hasibuan, H. M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kadir, A. (2017). *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Revisi. ANDI. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mansyur, S. (2013). *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik*. *Academica*, 5(1).

- Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. Jurnal Pelangi Ilmu, 5(01).
- Muhyadin, F. H. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. (2016). *Kuantitatif, P. P. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sumadhinata, Y. E. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Non Edukatif di Salah Satu Universitas Swasta di Bandung*. In Proceeding of International Conference Sustainable Competitive Advantage (Vol. 8, No. 1).
- Williams, B. K., & Sawyer, S. C. (2007). *Using Information Technology: Pengenalan Praktis Dunia Komputer dan Komunikasi*. Edisi 7. ANDI. Yogyakarta.
- Yadnya, I.D.G.S.A. (2022). *Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai*. Feniks Muda Sejahtera.

Pengaruh Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur Dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kementerian Agama Kota Pagar Alam
Nur Hasanah, Hardiyansyah, Nisma Aprini