

**PENGARUH MODEL EVALUASI PROGRAM  
CONTEXT, INPUT, PROCESS, DAN PRODUCT (CIPP)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PENCATATAN NIKAH BERBASIS SISTEM  
INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH)**

Studi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman dan  
Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**INTANIA DWI PERMATA**

**105030101111026**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2014**

## MOTTO

"Dan rahasiakanlah perkataanmu atau lahirkanlah; sesungguhnya Dia Maha Mengetahui segala isi hati" (Al Mulk ayah 13)

"Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu" (Al Baqarah ayah 45)

“Hanya Engkaulah yang kami sembah, dan hanya kepada Engkaulah kami meminta pertolongan” (Q.S 1:5)

Allah SWT telah mengizinkan karya ini selesai. Terima kasih hanya pantas ditujukan untuk Allah SWT, pemilik semesta alam. KebesaranNya yang mengizinkan saya untuk bersyukur karena telah:

1. Dianugerahi promotor, motivator, inspirator, komentator hidup, bapak Mei Mariyono dan ibu Siti Nur Indah.
2. Dianugerahi kakak, teman, sahabat, pesaing prestasi dan keimanan, Bunga Agusti Anda. Suaminya Yerry Ekwinata dan bidadari kecil mereka Annisa Agusti Ramadhani juga “Ahnaf”.
3. Diizinkan memiliki *INCREDIBLES 2010*; Ainindyra Padmasari, Ayu Eka Puspitasari, Erenda Irfia Safri, Henny Prasetyowati, Refika Dwina Elfandani, Ressa Ardianti, Garnis Irawanti, Bogi Aulia Dafega, Khalid Rosyadi, Ade Maulana Putra, Adiwiratna B. G. Rahmat, Lazuardi S. Permana, Dian Ali Mahmud, dan Alifandi R.
4. Dikumpulkan dengan anak – anak sholeh *HUMANISTIK 2010 – 2011*, *HUMANISTIK 2011 – 2012*, *HUMANISTIK 2012 – 2013*.
5. Didekatkan dengan anak – anak sehat dan sportif dalam *Mafioso 2010-2011*, *Mafioso 2011-2012*.
6. D amanahkan jiwa – jiwa hebat; Muhammad Helmi Yusron, Hanny Widyanti dan Nabilla Desyalika Putri.

Semoga kesuksesan menjadi milik kita. Terima kasih.

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Model Evaluasi Program *Context, Input, Process* dan *Product* (CIPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Studi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman dan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo.

Disusun oleh : Intania Dwi Permata

NIM : 105030101111026

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, September 2014

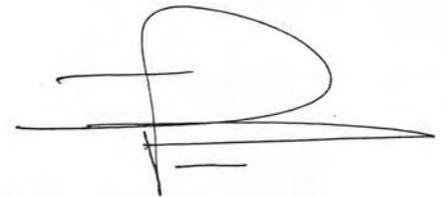
Ketua

Komisi Pembimbing

Anggota



Prof. Dr. Abdul Hakim, M. Si  
19610202 198503 1 006



Ainul Hayat, S. Pd, M. Si  
19730713 200604 1 001

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 7 Oktober 2014  
Jam : 09.00 WIB  
Skripsi atas nama : Intania Dwi Permata  
Judul : Pengaruh Model Evaluasi Program *Context, Input, Process* dan *Product* (CIPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Studi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman dan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo.

dan dinyatakan lulus.

### MAJELIS PENGUJI

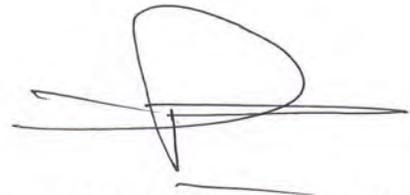
Ketua



**Prof. Dr. Abdul Hakim, M. Si.**  
NIP. 19610202 198503 1 006

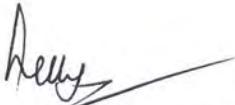
Anggota

Anggota



**Ainul Hayat, S. Pd., M. Si.**  
NIP. 19730713 200604 1 001

Anggota



**Dra. Lely indah Mindarti, M. Si.**  
19690524 200212 2 002



**Drs. Heru Ribawanto, M.S.**  
19520911 197903 1 002



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Jawa Timur, Indonesia

Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 Fax. +62-341-558227

E-mail: [fia@ub.ac.id](mailto:fia@ub.ac.id)

Website: <http://fia.ub.ac.id>

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan Saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, Saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah Saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 20).

Malang, September 2014



Intania Dwi Permata

NIM. 105030101111026

## RINGKASAN

Intania Dwi Permata, 2014, **Pengaruh Model Evaluasi Program Context, Input, Process, Dan Product (CIPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Studi Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman Dan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo**, Prof. Dr. Abdul Hakim, M. Si., Ainul Hayat, S. Pd, M. Si.

Dengan kemajuan teknologi yang ada, Kementerian Agama kini menerapkan adanya sistem informasi manajemen nikah untuk menanggulangi panjangnya prosedur pencatatan nikah yang dilaksanakan secara *manual*. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) juga mengurangi adanya identitas ganda, seperti seseorang bisa menikah kedua kalinya dengan identitas yang berbeda. Saat sebuah program atau sistem telah dilaksanakan, maka perlu dilakukan evaluasi. Sejauh ini Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo selaku evaluator pelaksanaan SIMKAH hanya melakukan evaluasi dengan cara melihat kesesuaian pencatatan yang dilakukan *online* dan pencatatan nikah secara manual. Untuk itu penelitian ini ingin melihat apakah dengan model evaluasi program CIPP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan berbasis SIMKAH.

Metode kuantitatif dipilih untuk melihat seberapa besar pengaruh model evaluasi program CIPP terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah. Penelitian dilakukan pada dua Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Uji validitas terhadap pertanyaan dan pernyataan bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Untuk uji reliabilitas terhadap pertanyaan dan pernyataan, menghasilkan nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang ada, maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel. Untuk analisis data digunakan analisis data regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian didapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap kualitas layanan dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,499, sedangkan  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 0,05 menunjukkan nilai sebesar 2,612. Hal tersebut berarti  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan pengujian t-test. Saran yang diberikan adalah dengan meningkatkan indikator di dalam variabel *context evaluation*, *input evaluation*, *process evaluation* dan *product evaluation* dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA.

**Kata kunci : evaluasi program, CIPP, SIMKAH.**

## SUMMARY

Intania Dwi Permata, 2014, **Effect of Context, Input, Process, and Product Evaluation Model Program (CIPP) of Marriage Registration Quality Based on Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) (Study at the Office of Religiud Affairs in Kecamatan Taman and Office of Religion Affairs in Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo**, Prof. Dr. Abdul Hakim, M. Si., Ainul Hayat, S. Pd, M. Si.

With the advancement of existing technology, now religious ministry applying marriage management information system for tackling marriage registration long procedure that implemented manually. Sistem informasi manajemen Nikah (SIMKAH) also decrease fold identity, such as someone can marriage fir the second time with different identity. When a program or system already hanled, evaluation is needed. So far religion ministry kabupaten sidoarjo as realization evaluator SIMKAH only done evaluation with controlling registration compatibility that handled online and manual marriage registration. For it this research wan to look if this evaluation model program CIPP have influential for SIMKAH quality services.

Quantitative method already chosen to observe how big CIPP evaluation program effect for marriage registration services. Research has been handled to two office of religious affair, at kecamatan taman and office religious affair kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Validity experiment for question and questioner that value sig. r question item are smaller than 0, 05 ( $\alpha = 0.05$ ) it means in every variable item are valid, so we can conclude that those item ccan be used for measures statistical variable. For reliability examination for question and pronouncement, produce value from alpha cronbach for all subject bigger than 0,6. From existing certainty, than all subject that used for research already reliable. For analysis data we were using regression analytical data.

From the research result we have found the effect of every variable on simulate a scale are unhampered for service quality that handled with F test examination. From the result of regression analytical we can get the value of  $F_{count}$  in the amount of 10, 499, while  $F_{table}$  on significant level 0, 05 show value for 2, 612. It means  $F_{count}$  bigger than  $F_{table}$  with the result that  $H_0$  denied and  $H_a$  accepted, it means independent variable have significant effects of simulate according to service quality to understand the effect individually (partial) dependent variable (context evaluation ( $X_1$ ), input evaluation ( $X_2$ ), process evaluation ( $X_3$ ) and product evaluation ( $X_4$ )) of t-test examination through service quality. Suggestion that giving are with increasing the indicator in context evaluation, input evaluation, process evaluation and product evaluation in marriage registration services at the office of religious affair

**Keyword: program evaluation, CIPP, SIMKAH**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Model Evaluasi Program *Context, Input, Process, Dan Product* (CIPP) Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)** (Studi Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman Dan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M. S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M. S., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

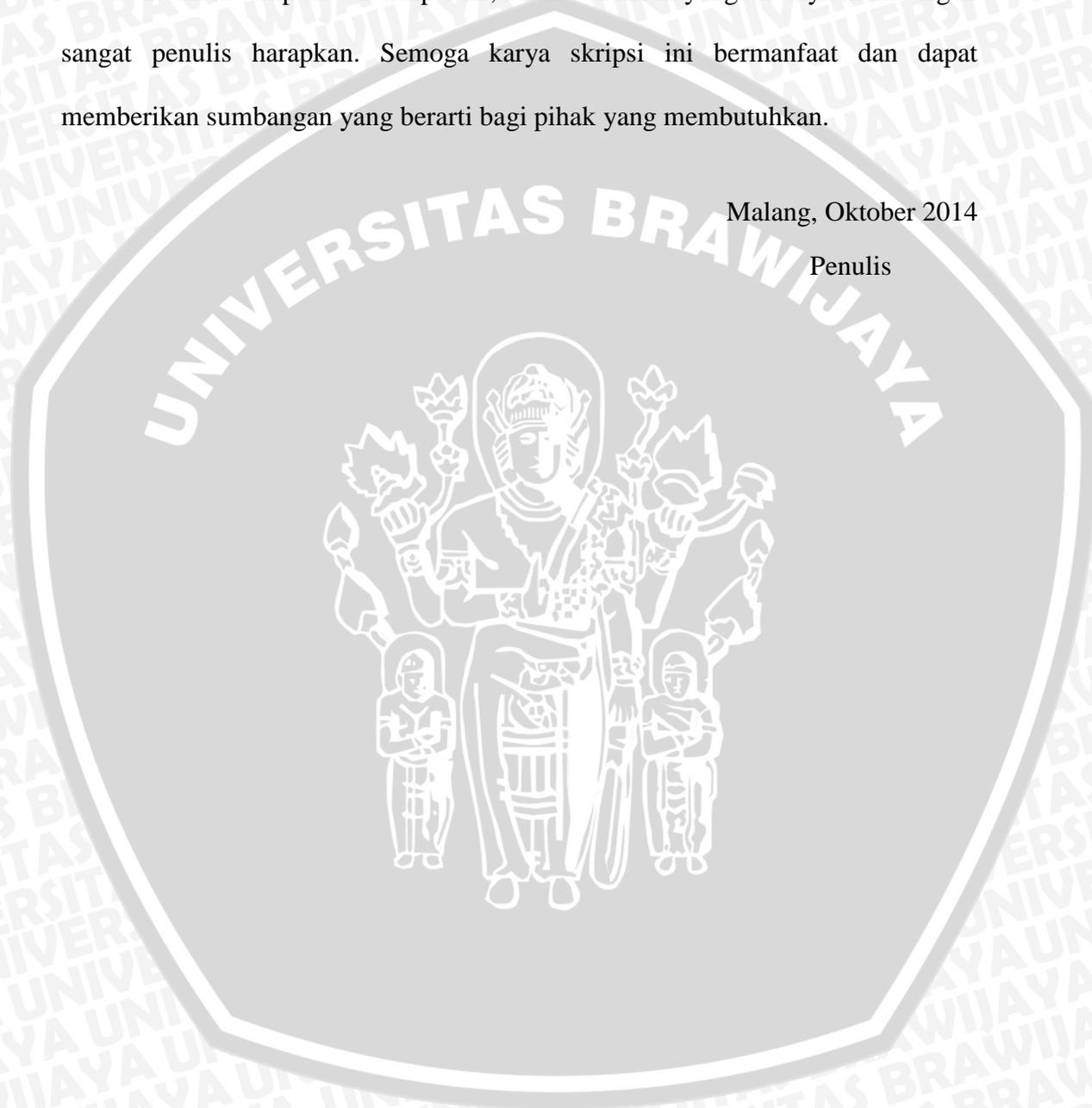
4. Bapak Prof. Dr. Abdul Hakim, M. Si., selaku ketua pembimbing yang bersedia untuk memberikan arahan untuk skripsi yang berkualitas.
5. Bapak Ainul Hayat, S. Pd, M. Si, selaku anggota pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak H. Ahmad Najib, M. HI, selaku kepala KUA Kecamatan Taman atas kesediaan membantu dalam memberikan arahan yang dibutuhkan untuk selesainya skripsi dan tentunya bapak Syai'in Anshori, bapak Misbahul Munir, Bapak Agus Purnomo, bapak Hijri Alauddin, bapak Mastobaroni, ibu Sri, ibu Hanik, Ibu Nurul, atas bantuannya untuk memberikan data yang dibutuhkan.
7. Bapak Drs. H. Arifin, MA, selaku kepala KUA Kecamatan Gedangan atas kesediaannya untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian di Kecamatan Gedangan dan kepada bapak Fuad Syakir, Bapak Arif, ibu Ifa, Ibu Supini, dan ibu Dewi atas bantuan untuk memudahkan selesainya skripsi.
8. Bapak Drs. H. M. Dawud, M. MI selaku Kasi Pendidikan Agama Islam Kementrian Agama Kabupaten Sidoarjo atas bantuannya menyusun skripsi dan informasi yang diberikan.
9. Bapak Miftahus Sururi, S. HI., selaku pegawai seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementrian Agama Kabupaten Sidoarjo atas bimbingan dan informasi mengenai SIMKAH.

10. Seluruh pihak yang memberikan bantuan dan kemudahan untuk pengerjaan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Oktober 2014

Penulis



DAFTAR ISI

	Hlm
MOTTO.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
TANDA PERSETUJUAN.....	iii
TANDA PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Administrasi Publik.....	15
1. Pengertian Administrasi.....	15
2. Pengertian Publik.....	16
3. Pengertian Administrasi Publik.....	17
4. Paradigma Administrasi Publik.....	18
B. Sistem Informasi Manajemen.....	21
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	21
2. Dimensi – Dimensi Sistem Informasi Manajemen... ..	27
3. Sistem Informasi Manajemen Pendukung Perencanaan dan Pengendalian.....	30
4. Pengorganisasian dan Pembiayaan Sistem Informasi Manajemen.....	33
C. Konsep Pelayanan Publik.....	35
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	35
2. Standar Pelayanan Publik.....	36
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	39
4. Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik.....	41
D. Konsep Evaluasi Program.....	42
1. Pengertian Evaluasi.....	42
2. Pengertian Program.....	44

3.	Evaluasi Program.....	45
4.	Teknik – Teknik yang Dipergunakan Dalam Evaluasi Program .....	46
5.	Tujuan dan Manfaat Evaluasi Program.....	48
6.	Evaluasi terhadap Manajemen Sistem Informasi Publik .....	49
7.	Model Evaluasi Program.....	50
E.	Hipotesis.....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>57</b>
A.	Jenis Penelitian.....	57
B.	Lokasi Penelitian.....	58
C.	Populasi dan Sampel .....	58
D.	Variabel dan Definisi Operasional.....	60
E.	Instrumen Penelitian dan Skala.....	70
F.	Pengumpulan Data .....	72
G.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	72
1.	Uji Validitas .....	72
2.	Uji Reliabilitas.....	74
H.	Uji Asumsi Klasik.....	75
1.	Uji Normalitas.....	76
2.	Uji Autokorelasi.....	77
3.	Uji Multikolinieritas.....	79
4.	Uji Heteroskedastisitas.....	80
I.	Metode Analisis Data.....	81
1.	Analisis Deskriptif.....	82
2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
3.	Analisis Koefisien Berganda.....	83
4.	Analisis Regresi Parsial.....	84
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>86</b>
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	86
1.	Kabupaten Sidoarjo.....	86
2.	Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman.....	88
3.	Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedangan.....	94
B.	Penyajian Data.....	98
1.	Gambaran Umum Responden.....	98
2.	Frekuensi Jawaban Responden.....	100
C.	Analisis dan Intrepretasi Data.....	111
1.	Persamaan Regresi.....	111
3.	Koefisien Determinasi.....	113
4.	Analisis Korelasi Berganda.....	114
4.	Analisis Regresi Parsial.....	115
D.	Pembahasan.....	117
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>120</b>
A.	Kesimpulan.....	120

B. Saran.....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>129</b>

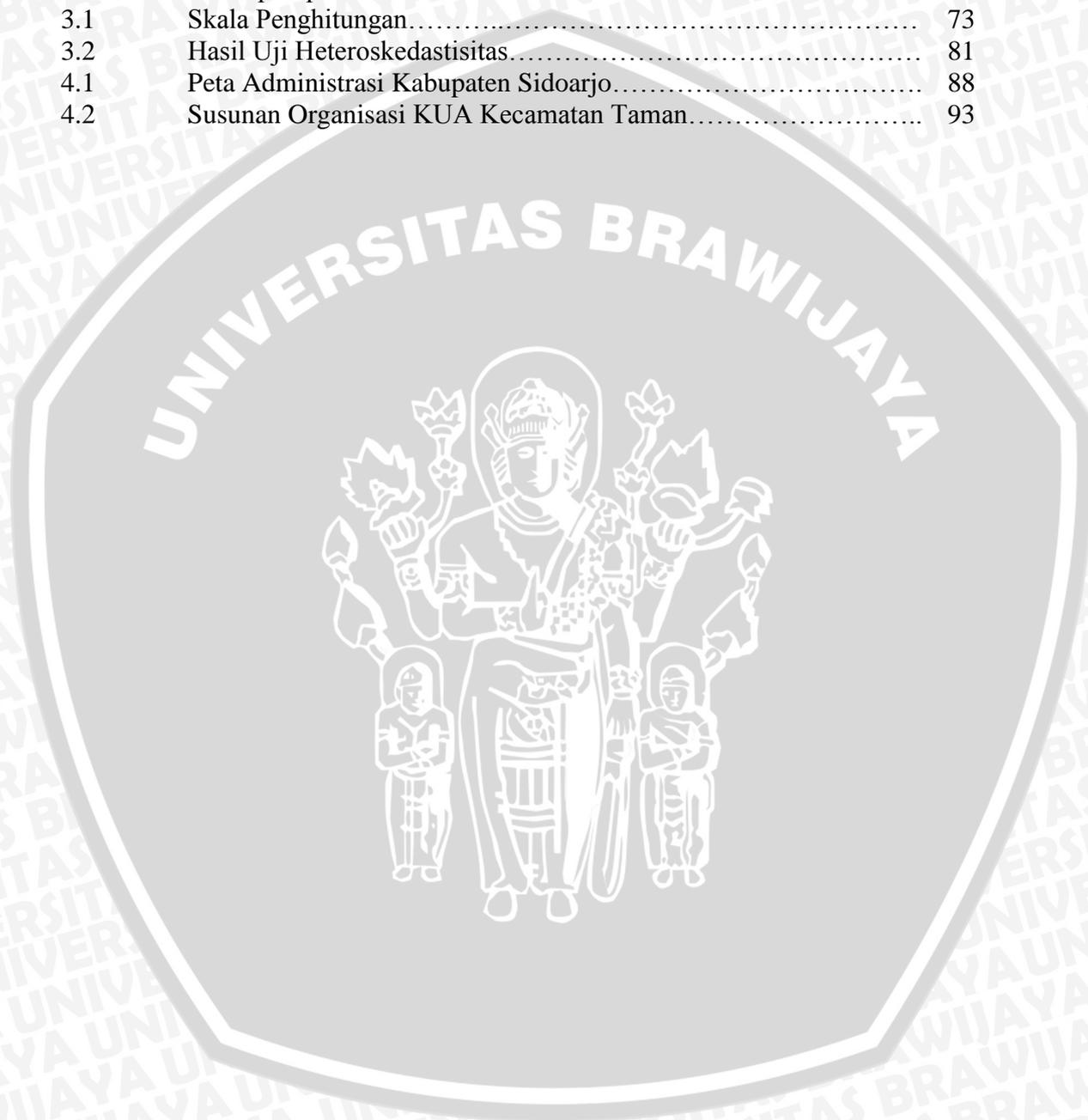


## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hlm
3.1	Tabel Krajcic.....	59
3.2	Operasionalisasi Konsep.....	66
3.3	Uji Validitas Variabel.....	73
3.4	Uji Reliabilitas Variabel.....	75
3.5	Hasil Uji Normalitas.....	76
3.6	Hasil Uji Autokorelasi.....	78
3.7	Hasil Uji Multikolinieritas.....	79
3.8	Uji F/Serempak.....	84
4.1	Jumlah Penduduk Kec. Taman Berdasarkan Desa.....	91
4.2	Jumlah Penduduk Kec. Taman Berdasarkan Pemeluk Agama.....	93
4.3	Personalia Pegawai KUA Kecamatan Taman.....	94
4.4	Jumlah Penduduk Kec. Gedangan Berdasarkan Desa.....	96
4.5	Jumlah Penduduk Kec. Gedangan Berdasarkan Pemeluk Agama..	97
4.6	Personalia Pegawai KUA Kecamatan Gedangan.....	98
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	99
4.9	Distribusi Jawaban X1.....	100
4.10	Distribusi Jawaban X2.....	102
4.11	Distribusi Jawaban X3.....	103
4.12	Distribusi Jawaban X4.....	104
4.13	Distribusi Jawaban Y.....	105
4.14	Persamaan Regresi.....	111
4.15	Uji t/parsial.....	113

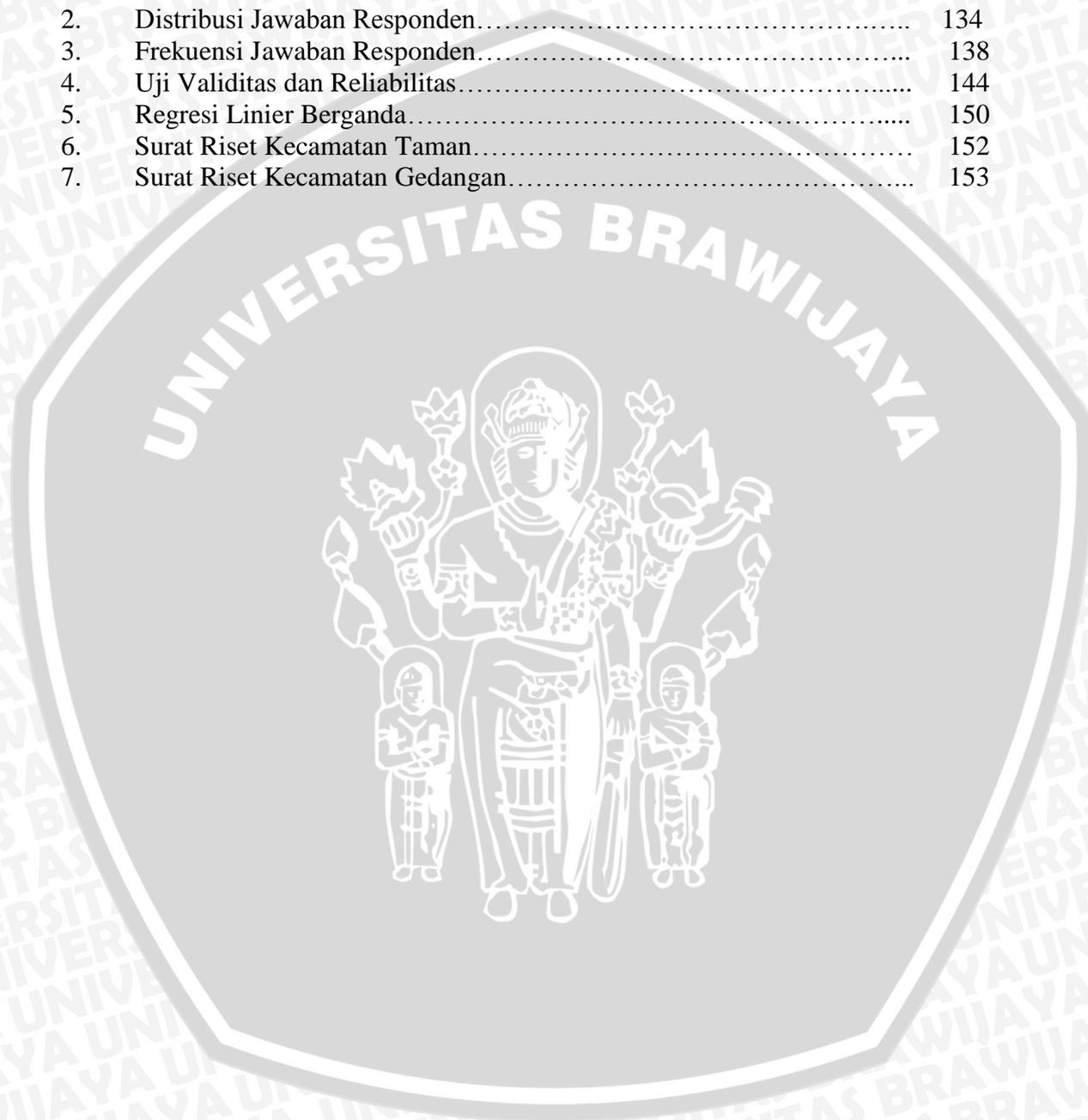
## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hlm
2.1	Konsep Hipotesis .....	55
3.1	Skala Penghitungan.....	73
3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.1	Peta Administrasi Kabupaten Sidoarjo.....	88
4.2	Susunan Organisasi KUA Kecamatan Taman.....	93



**DAFTAR LAMPIRAN**

No	Judul	Hlm
1.	Kuisisioner.....	129
2.	Distribusi Jawaban Responden.....	134
3.	Frekuensi Jawaban Responden.....	138
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	144
5.	Regresi Linier Berganda.....	150
6.	Surat Riset Kecamatan Taman.....	152
7.	Surat Riset Kecamatan Gedangan.....	153



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik), penduduk Indonesia kini mencapai 237.641.326 jiwa (BPS, 2013). Jumlah ini terdiri atas 132.240.055 penduduk pria dan 127.700.802 penduduk wanita (Maheryanto:2013). Menurut Putra dalam media *online* republica.co.id (Putra:2013), bahwa :

“Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) menuding pemerintah dengan sadar mencoba mengurangi data jumlah sensus penduduk. Wakil Ketua MPR Hajriyanto Thohari mengatakan, jumlah penduduk Indonesia sebenarnya sekitar 259 juta orang. Namun, oleh pemerintah jumlah penduduk hanya diakui sebanyak 247 juta orang.”

Namun menurut Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi, tahun 2010 jumlah penduduk Indonesia terhitung 31 Desember 2010 mencapai 259.940.857 jiwa.

Dalam sebuah populasi jumlah penduduk Indonesia selain terdapat penduduk pria dan wanita juga terdapat penduduk usia produktif. Bahwa Indonesia telah menentukan median umur penduduk tahun 2010 adalah 27,2 tahun. Angka ini menunjukkan bahwa penduduk Indonesia termasuk kategori menengah (*intermediate*). Penduduk suatu wilayah dikategorikan penduduk muda bila median umur < 20, penduduk menengah jika median umur 20-30, dan penduduk tua jika median umur > 30 tahun (BPS:2010).

BPS (Badan Pusat Statistik) menjelaskan mengenai rasio ketergantungan penduduk Indonesia adalah 51,31. Angka ini menunjukkan bahwa setiap 100 orang usia produktif (15-64 tahun) terdapat sekitar 51 orang usia tidak produktif (0-14 dan 65+), yang menunjukkan banyaknya beban tanggungan penduduk suatu wilayah. Rasio ketergantungan di daerah perkotaan adalah 46,59 sementara di daerah perdesaan 56,30. Perkiraan rata-rata umur kawin pertama penduduk pria sebesar 25,7 tahun dan perempuan 22,3 tahun (perhitungan *Singulate Mean Age at Marriage/SMAM*) (BPS: 2010).

Bila dilihat dari sisi demografi Indonesia, 66% penduduknya merupakan usia produktif sedangkan usia tua mencapai 28%, sehingga peristiwa *aging population* dapat dikatakan belum menyentuh Indonesia. *Aging population* adalah pergeseran dalam distribusi penduduk suatu negara terhadap usia yang lebih tua. Menurut para ahli, komposisi ini akan terus terjadi sampai tahun 2055 nanti, hal ini dikarenakan pertumbuhan penduduk merupakan pokok utama yang dicanangkan oleh pemerintah pada masa orde baru dahulu. Sehingga diproyeksikan pada tahun 2055 nanti bentuk demografi Indonesia akan seperti layang – layang, hal ini mengimplikasikan bahwa akan terjadi *Windows of Opportunity* bagi Indonesia, dimana usia produktif akan melebihi usia non produktif. Usia produktif menurut BPS yaitu penduduk yang berusia mulai dari 15-64 tahun, sedangkan usia non produktif ialah penduduk yang berusia 15 tahun kebawah dan 64 tahun keatas.

Tingginya penduduk Indonesia diusia produktif tersebut mengartikan pula mengenai tingkat pernikahan yang terjadi di Indonesia. Pada era orde baru

misalnya, membuktikan bahwa pernikahan begitu berpengaruh terhadap pertumbuhan manusia. Sehingga pemerintah orde baru mencanangkan program keluarga berencana, dengan strategi program pengatur reproduksi bagi pria maupun wanita. Saat ini dapat dilihat bahwa *trend* menikah muda juga bukan lagi suatu hal yang dilakukan oleh masyarakat pedesaan tapi juga masyarakat perkotaan. Dituliskan oleh UCAN-Indonesia sebagai pemberita digital, yang mengambil data dari *The Jakarta Post*, bahwa berdasar data Kantor Urusan Agama Kediri menunjukkan kenaikan dalam aplikasi pernikahan yang melibatkan remaja. Jumlah pernikahan dini tahun 2011 dan 2012 tercatat masing-masing sebesar 109 dan 167 pasangan (Ole:2013).

Besarnya angka pernikahan tersebut juga menjadi tantangan bagi petugas Kantor Urusan Agama kecamatan diseluruh Indonesia. Selain banyaknya pengajuan pernikahan juga mengenai manipulasi data yang dilakukan oleh pihak – pihak yang tidak bertanggung jawab. Permasalahan yang terjadi karena adanya *less confirmation* dari satu dinas terhadap dinas yang lain mengenai data ataupun informasi seseorang. Hal itu dimana seseorang bisa mengaku sudah bercerai ataupun masih belum menikah didaerah atau kecamatan yang berbeda pada saat pencatatan pernikahan pertamanya. Hal inilah yang menjadikan pencatatan nikah sangat diperlukan integritasnya.

Hal yang dimaksud pencatatan nikah sesuai dengan penjelasan pasal 2 ayat 2 Undang – Undang No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan yaitu harus dicatitkan kepada pegawai pencatatan nikah sipil menurut ketentuan undang – undang yang berlaku. Lebih tegasnya bahwa perkawinan itu harus tunduk kepada Undang –

Undang No.1 Tahun 1974 sebagai hukum positif. Namun demikian apa yang diharapkan dan apa yang menjadi tujuan dari Undang – Undang No.1 Tahun 1974 bukan tercapai secara bulat. Padahal adanya pencatatan perkawinan bertujuan untuk mewujudkan ketertiban perkawinan dalam masyarakat.

Kecanggihan teknologi saat ini, digunakan pemerintah untuk memperbaiki kinerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan pelayanan publik adalah fungsi dari organisasi publik itu sendiri, seperti yang disampaikan oleh Lonsale dan Eyendi dalam Kusdi (2009:41), bahwa pelayanan publik adalah *“something made available to the whole of the population, and it involves things which people can not provide for themselves, i.e: people must act collectively”*. Lonsale dan Eyendi disini bermaksud bahwa pelayanan publik adalah sesuatu yang tersedia untuk segenap masyarakat dan dilibatkan pula didalamnya orang – orang tidak dapat menyediakan untuk dirinya sendiri, dalam hal ini adalah masyarakat tersebut, dan dalam keadaan kolektif.

Dijelaskan dalam Undang – Undang No.25 Tahun 2009. Bahwa 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. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini ditegaskan pula merupakan 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. Hal ini mengartikan bahwa sudah

seharusnya semua badan atau lembaga pemerintah memberikan dan melaksanakan pelayanan publik. Namun kita juga mengetahui bersama bahwa masih ada pengaduan – pengaduan mengenai kelemahan pelayanan kepada masyarakat. Itu mengartikan bahwa masyarakat masih merasa sumber daya aparatur pemerintahan masih sangat rendah.

Widarmawan juga menambahkan dalam pendapatnya (Widarmawan, 2005:4), jika dahulu sebuah pemerintahan terkenal dengan birokrasinya yang sangat lambat, boros, dan fungsional, maka masyarakat saat ini membutuhkan kinerja pemerintah yang cepat, murah dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang tepat dan berkompetitif bagi konsumen individunya, pebisnis, masyarakat (*stake holder*). Tentu saja untuk merubah paradigma tersebut bukanlah merupakan suatu hal yang mudah namun disisi lain perubahan harus dilakukan. Bagi yang dapat melakukan perubahan yang cepat dan tepat akan semakin diuntungkan karena dapat beradaptasi dengan lingkungan dan menjadi pemain kunci dalam mekanisme global. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakat adalah berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan. Maka jelaslah terlihat bahwa teknologi yang paling cocok untuk memenuhi kebutuhan tersebut yang dapat diterapkan adalah teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dapat menghasilkan efisiensi dalam berbagai aspek pengelolaan informasi yang ditunjukkan oleh ketepatan waktu dalam pemrosesan, ketelitian dan kebenaran informasi (validitas) yang dihasilkan. Menurut McLeod dalam Aditya (2004:1) informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya, sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata. Sehingga, untuk mendapatkan informasi tersebut perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang dapat diterima oleh berbagai pihak. Sistem tersebut kemudian dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen (*Management Information System*).

Hartono (2013:20) dalam bukunya menyampaikan bahwa sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem, yaitu rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian/komponen yang secara bersama – sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan. Dalam hal ini terdapat organisasi publik yang sedang menggunakan dan mengembangkan sistem informasi manajemen yakni Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo melalui unit kerja Kantor Urusan Agama. Sebagai ujung tombak dalam pelayanan kepada masyarakat, Kantor Urusan Agama (KUA) dituntut kinerjanya dari hari ke hari untuk lebih baik. Dengan berbagai piranti dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Kementerian Agama Kab. Sidoarjo saat ini benar-benar menerapkan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima ini diwujudkan dalam bentuk pelayanan berbasis *online*, semua kegiatan KUA dapat

diakses dan diketahui oleh masyarakat melalui layanan IT (Informasi Teknologi) yakni internet.

Instansi pemerintah termasuk didalamnya Kantor Urusan Agama Kecamatan merupakan organisasi publik yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima (*Excellent Service*) kepada setiap pelanggan. Setidaknya untuk merespon kepuasan pelanggan, instansi pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah memberikan sebuah batasan – batasan menuju pelayanan prima tersebut dengan mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 yang di dalamnya mengandung 14 indikator Pelayanan Prima, yaitu : 1) Prosedur Pelayanan, 2) Persyaratan Pelayanan, 3) Kejelasan Petugas Pelayanan, 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, 5) Tanggung Jawab, 6) Kemampuan Petugas Pelayanan, 7) Kecepatan Pelayanan, 8) Keadilan, 9) Kesopanan Dan Keramahan Petugas, 10) Kewajaran Biaya Pelayanan, 11) Kepastian Kesesuaian Biaya, 12) Kepastian Jadwal Pelayanan, 13) Kenyamanan Lingkungan, 14) Keamanan Pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan tersebut pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Pelayanan yang diberikan dengan memberdayakan masyarakat, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan karena kepercayaan adalah modal awal dalam menjalin kerjasama antara pelanggan dan pemberi pelayanan.

Ditjen Bimas Islam saat ini tengah melaksanakan program (SIMKAH) yang berbasis komputer dan internet. SIMKAH adalah singkatan dari “SISTEM

INFORMASI MANAJEMAN NIKAH” sebuah program aplikasi komputer berbasis *windows* yang berguna untuk mengumpulkan data – data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di wilayah Republik Indonesia secara *online*, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Propinsi dan di Ditjen Bimas Islam. Sebuah sistem yang terkomputerisasi yang dapat digunakan dalam manajemen sumber daya manusia secara terpadu. Untuk unit layanan atau organisasi seperti KUA Kecamatan yang tersebar diseluruh Indonesia yang secara geografis terpisah, dapat menggunakan media internet/intranet sebagai penghubung komunikasi data.

Sistem ini akan memberi kemudahan bukan saja bagi pegawai KUA, namun juga bisa meningkatkan standar pelayanan publik yang lebih prima. Adanya SIMKAH diharapkan dapat menjadikan pelayanan masyarakat lebih cepat dan akurat. Dengan berbasis internet, maka seluruh KUA seluruh Indonesia bisa membentuk jaringan untuk bekerjasama dan berbagi informasi. Hal ini penting karena beberapa penyimpangan yang terjadi adalah karena kurangnya komunikasi antar KUA sehingga seorang yang telah menikah bisa mengaku-aku jejak dan menikah di KUA daerah lain. Hal ini tidak akan mungkin terjadi bila seluruh KUA telah terjalin dalam satu jaringan informasi.

SIMKAH yang sudah berjalan pasti memiliki kendala atau kesulitan. Baik pengguna program di kecamatan maupun sasaran pengguna program, yaitu masyarakat yang datang untuk mendaftarkan pernikahan mereka. Hingga kini, penggunaan SIMKAH secara nasional masih mencapai angka 20 % diseluruh KUA di Indonesia. Sebagai salah satu pengguna program SIMKAH, Kantor

Urusan Agama Kecamatan Gedangan sendiri baru menggunakan secara aktif pada 2013. Namun untuk Kecamatan Taman, aktif menggunakan SIMKAH pada 2010. Penggunaan SIMKAH pastinya memiliki kendala atau kesulitan. Kendala yang ada bisa meliputi eksternal dan internal.

Kendala tersebut meliputi minimnya SDM yang handal di KUA yang menguasai ilmu komputer, karena memang di KUA pada umumnya diisi oleh sarjana agama islam yang memang tidak begitu mahir dalam teknologi informasi; keraguan sebagian KUA mengaplikasikan SIMKAH karena belum adanya perintah tegas untuk pemakaian SIMKAH ini dari BIMAS Islam melalui regulasi yang jelas; kurangnya pemahaman sebagian KUA tentang aplikasi/program SIMKAH bahwa menurut mereka SIMKAH adalah sistem komputerisasi data pernikahan yang terintegrasi dengan internet dan memakai printer yang mahal, sehingga KUA yang tidak terjangkau jaringan internet dan tidak mampu membeli sehingga belum bisa mengaplikasikan SIMKAH; belum adanya regulasi yang jelas dari segi pengadaan perangkat dan peraturan yang tegas; dan kurangnya sosialisasi internal instansi.

Salah satu parameter pelaksanaan program adalah dengan melakukan evaluasi, agar terlihat apakah program tersebut telah mencapai tujuan adanya program, menjawab aspek efisien dan efektif, juga termasuk apakah program yang dibuat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Banyaknya model evaluasi menjadikan sebuah evaluasi dilihat dari beberapa pendekatan. Dikatakan oleh Dunn (1999:625), pendekatan evaluasi semu dilakukan dengan teknik sajian grafik, tampilan tabel, angka indeks, analisa seri waktu terinterupsi, analisa seri

terkontrol, analisa diskontinyu regresi; pendekatan evaluasi formal dilakukan dengan teknik pemetaan sasaran, klarifikasi nilai, kritik nilai, pemetaan hambatan, analisa dampak – silang, diskonting; pendekatan evaluasi keputusan teoritis dilakukan dengan teknik brainstorming, analisis argumentasi, delphi kebijakan, analisis survai – pemakai. Terdapat model evaluasi program dengan pendekatan *CIPP (Context, Input, Process and Product)*, bahwa model evaluasi program *CIPP* dilakukan dengan teknik mengidentifikasi variabel – variabel tersebut.

Melihat dari pelaksanaan program SIMKAH dan adanya keinginan memberikan pelayanan yang berkualitas, juga untuk kebutuhan pengintegrasian program berbasis sistem informasi teknologi, maka peneliti memilih judul “Pengaruh Model Evaluasi Program *Context, Input, Process, Dan Product (CIPP)* Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)” Studi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman dan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo.

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan yang ada pada latar belakang, maka dapat diberikan rumusan masalah, yaitu :

1. Seauhmana *context evaluation* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah berbasis sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) ?
2. Seauhmana *input evaluation* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah berbasis sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH)?
3. Seauhmana *process evaluation* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah berbasis sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH)?

4. Sejauhmana *product evaluation* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah berbasis sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH)?
5. Sejauhmana model evaluasi program CIPP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah berbasis sistem informasi nikah (SIMKAH)?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan model evaluasi program CIPP yang didalamnya meliputi *context evaluation, input evaluation, process evaluation, dan product evaluation*.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan SERVQUAL (*Service Quality*) yang meliputi *tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
3. Untuk menguji pengaruh model evaluasi program CIPP terhadap kualitas pelayanan dengan pendekatan SERVQUAL.
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh model evaluasi program CIPP terhadap kualitas pelayanan pencatatan nikah berbasis sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH).

### D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan tersebut maka penelitian ini memiliki kontribusi berupa:

1. Kontribusi Teoritis
  - a. Bagi ilmu Administrasi Publik  
Sebagai salah satu kajian studi ilmu administrasi publik yang membahas tentang evaluasi program SIMKAH dengan pendekatan model CIPP

sebagai upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas di KUA tingkat kecamatan.

b. Bagi Peneliti lain.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumber informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Kontribusi Praktis

a. Bagi Kantor Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama

Sebagai sumbangan pemikiran bagi Kementerian Agama, khususnya Kantor Urusan Agama, dalam menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat luas yang berdasarkan sistem informasi manajemen yang terintegrasi.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberi masukan dan informasi bagi masyarakat tentang ketersediaan pelayanan SIMKAH di KUA tingkat kecamatan.

**E. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini akan disajikan dalam lima pokok bahasan yang semuanya merupakan satu kesatuan, antara lain:

**BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan mengemukakan garis besar tentang latar belakang pengambilan judul yang berkaitan dengan pengaruh model evaluasi CIPP terhadap pelayanan pencatatan nikah berbasis SIMKAH. Dalam latar belakang diungkapkan bahwa tingginya peristiwa nikah di Indonesia pada umumnya dan Kabupaten Sidoarjo pada khususnya, mendorong

kementrian Agama republik Indonesia untuk menggunakan kecanggihan teknologi dalam pelayanan pencatatan nikah. Dimana penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik saat ini kian tinggi dibutuhkan. Sehingga dengan adanya SIMKAH dan adanya keinginan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan, diadakan evaluasi yang tepat dari penggunaan SIMKAH sejauh ini.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini mengemukakan secara garis besar konsep mengenai administrasi publik dan perkembangan sistem informasi manajemen. Kemudian pentingnya sistem informasi manajemen dalam memberikan pelayanan publik berbasis sistem informasi manajemen. Penyampaian perkembangan dan pentingnya evaluasi program. Adanya konsep tersebut dipergunakan oleh peneliti untuk bisa melihat fenomena atau *gap* yang terjadi antara teori dan pelaksanaan program dilapangan. Terakhir pada bab ini menyampaikan model hipotesis berdasarkan kerangka teori.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu metode kuantitatif. Juga menjelaskan mengenai populasi dan sampel, menjelaskan mengenai definisi operasional variabel, penggunaan instrument dan skala pengukuran, teknik dalam uji validitas dan uji reliabilitas, alat yang digunakan dalam pengumpulan data, dan bagaimana analisis dari data yang telah terkumpul selama dilapangan.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, pembahasan dan analisis yang dikaitkan dengan dasar – dasar teori yang telah dijabarkan pada kajian pustaka.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir, yang berisi tentang kesimpulan yaitu temuan pokok penelitian sesuai dengan tujuan penelitian serta saran-saran yang terkait dengan hasil penelitian yang selanjutnya dapat memberikan kontribusi bagi para akademisi maupun praktisi yang ingin mengetahui atau berkeinginan untuk menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi

Secara istilah, administrasi terdiri dari kata *administrare*, *ad* berarti pada dan *ministratre* berarti melayani. Namun ditinjau dari asal kata administrasi berarti melayani pelayanan kepada. Sumber lain mengatakan administrasi berasal dari kata “*administration*” (*to administer*) yang berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan). Sedangkan dari bahasa Belanda *administratie* yang pengertiannya mencakup *steselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen organisasi), dan *beheer* (manajemen sumberdaya) yang dimana dari asal kata ini administrasi mencakup kegiatan penatausahaan dan manajemen.

Terdapat banyak pengertian dan pemikiran mengenai administrasi. Para pakar sudah merumuskannya menjadi administrasi memiliki banyak pendapat. Dwight Waldo dalam Pasolong (2013:50) memberikan gambaran bahwa administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Siagian (2004:2) berpendapat bahwa administrasi sebagai

keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Leonard D. White dalam Syafiiie dkk yang dikutip oleh Pasolong (2013:50) memiliki pemikiran mengenai administrasi, menurutnya administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok – kelompok, baik pemerintah ataupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun ukuran kecil.

Dari beberapa pendapat dan pemikiran juga istilah yang dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi adalah usaha atau pekerjaan yang terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan.

## 2. Pengertian Publik

Adanya kerjasama untuk mencapai tujuan maka kemudian dilihat kepada siapakah tujuan tersebut. Dalam hal ini adalah publik. Kata publik menurut Pasolong (2013:54) pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak, dan rakyat. Nampaknya kata “publik” diterjemahkan oleh beberapa kalangan berbeda – beda sebagaimana kepentingan mereka. Seperti penggunaan kata “*Public Administration*” yang kemudian disamakan dengan Administrasi Negara (*state administration*). Karena menurutnya, secara konseptual pembahasan mengenai “*state*” lebih luas dari pada “*public*”.

H. George Frederickson dalam Pasolong (2013:54) menjelaskan “publik” dalam lima perpektif:

- “ a) Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat,  
b) Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri,  
c) Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”,  
d) Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen tidak terdiri dari individu – individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan terhadap pelayana birokrasi. Itulah kemudian posisinya juga dianggap sebagai publik,  
e) Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.”

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa publik dalam konteks ini adalah sebagai kepentingan masyarakat, seperti kepentingan menghasilkan produk yang tidak bisa dihasilkan oleh masyarakat sendiri.

### 3. Pengertian Administrasi Publik

Konsep administrasi publik bukanlah konsep yang baru terutama di Indonesia, karena sudah sejak lama para pakar menggunakan istilah administrasi publik dalam mempelajari dan mendiskusikan administrasi negara. Chandler & Plano dalam Pasolong (2013:55) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang dimaksudkan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Mereka juga menambahkan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan – keputusan dalam kebijakan publik.

Dimock & Dimock dalam Pasolong (2012:55) mengatakan bahwa administrasi publik adalah kegiatan pemerintah dalam melaksanakan kekuasaan

politiknnya. L. Lyod G. Nigro dalam Pasolong (2013:56) mendefinisikan administrasi publik adalah:

- a) Suatu kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan pemerintahan,
- b) Meliputi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan hubungan diantara mereka,
- c) Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik,
- d) Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat,
- e) Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan.”

Sedangkan David H. Rosenbloom dalam Pasolong (2013:56), menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori – teori dan proses – proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi – fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara kesuluran atau sebagian. Dari banyak dan kompleksnya pendapat para ahli tersebut, dapat dituliskan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

#### **4. Paradigma Administrasi Publik**

Selama perkembangannya, administrasi publik memiliki banyak kemajuan. Dimana kemajuan tersebut menggambarkan pertumbuhan keilmuan yang cukup pesat. Hal ini juga berdampak pada pemikiran para ahli, sehingga memunculkan paradigma – paradigma yang merupakan bentuk perubahan – perubahan dan

perbedaan – perbedaan dalam tujuan, teori dan metodologi atau dalam bangunan epistemologi serta nilai – nilai yang mendasari.

Nicholas Henry dalam Pasolong (2013:35) mengemukakan adanya lima paradigma administrasi publik, yaitu:

- (a) Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi (1900-1926).
- (b) Prinsip – prinsip administrasi publik (1927-1937).
- (c) Administrasi Publik sebagai ilmu Politik (1950-1970).
- (d) Administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1954-1970).
- (e) Administrasi publik sebagai administrasi publik (1970).

Administrasi Publik terus mengalami perkembangan. Selain yang dijelaskan oleh Nicholas Henry diatas, paradigma administrasi publik bertambah menjadi:

- a) *Reinventing Government* (1992)
- b) NPM (*New Public Management*).
- c) NPS (*New Public Service*) (2003).
- d) E – Gov (*Electronic Government*)

Perkembangan teknologi dan informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology, ICT*) telah membawa pengaruh yang besar terutama bagi organisasi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar – besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Holle (2011: 27) yang dikutip dari Alexander Rusli selaku Tim Koordinasi Telematika Indonesia Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia

secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia.

Sedangkan Bank Dunia menyatakan bahwa *e-government* mengarahkan untuk penggunaan teknologi internet oleh semua agen pemerintahan (seperti WAN, internet, *mobile computing*) yang memunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan. Secara umum *e-gov* didefinisikan sebagai pemerintahan elektronik adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *E-government* menurut Simangunsong (2010:7) dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif atau administrasi publik atau proses pemerintahan yang demokratis. Bentuk atau model penyampaian yang utama adalah adalah *Government to Citizen* atau *government to Customer* (G2C), *government to business* (G2B) serta *Government to Government* (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-gov* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Menurut Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006 *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaran pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis

membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi.

Orientasi dari paradigma ini adalah menghasilkan produk atau pelayanan yang *cost-efficient* kepada masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Didalam *e-government*, pemberian produk dan pelayanan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction oriented*). Hal ini yang harus diperhatikan menurut Indrajit (2011:1) karena berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, maka produk maupun pelayanan yang diberikan pun harus dapat fleksibel. Dan untuk keberhasilan pemberian produk dan pelayanan dari pihak pemerintah kepada masyarakat adalah jumlah keluhan (*complaint*) dari pelanggan yang bersangkutan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini *e-government* dipakai sebagai referensi dalam pembahasan.

## **B. Sistem Informasi Manajemen**

### **1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Tias (2005:15) mengutip dari Moekijat menyatakan bahwa “sistem adalah susunan yang teratur dari kegiatan – kegiatan yang saling bergantung dan prosedur – prosedur yang saling berhubungan yang melaksanakan dan mempermudah kegiatan – kegiatan utama organisasi”. Sedangkan Moekijat, (1993:3) mendefinisikan bahwa:

“suatu sistem adalah sesuatu yang terdiri atas obyek – obyek atau unsur – unsur atau komponen – komponen yang bertata – kaitan dan bertata – hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur – unsur tersebut merupakan kesatuan pemrosesan atau pengolahan tertentu”.

Unsur – unsur yang mewakili suatu sistem secara umum adalah masukan (*input*), pengolahan (*processing*) dan keluaran (*output*). Disamping itu, suatu sistem senantiasa tidak terlepas dari lingkungan sekitarnya, maka hal ini dapat menciptakan umpan balik (*feedback*) yang berasal dari output tetapi dapat juga berasal dari lingkungan sistem yang bersangkutan. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari bagian – bagian (sub sistem) yang saling terkait satu sama lain dan membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu.

Pemakaian istilah data dan informasi seringkali dibaurkan. Kebanyakan orang mengartikan data dan informasi dengan pengertian yang sama. Bagi kajian ilmiah atau bagi kaum professional secara konseptual, data dan informasi mempunyai perbedaan yang mendasar. Menurut McLeod dalam Tias (2005: 16) mengatakan bahwa “data terdiri dari fakta – fakta dan angka – angka yang relatif tidak berarti bagi pemakai, sedangkan informasi adalah data yang telah diproses atau data yang memiliki arti”.

Menurut Davis dalam Moekijat (1993:6) mengatakan bahwa definisi umum informasi adalah “data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan – keputusan saat ini atau mendatang”. Informasi dalam sistem informasi manajemen dapat memperkaya penyajian, mempunyai nilai kejutan atau mengungkap sesuatu yang tidak disangka oleh pengguna/penerimanya. Di era globalisasi yang tidak menentu sekarang ini, informasi dapat mengurangi ketidakpastian serta mengubah kemungkinan – kemungkinan sasaran

yang diharapkan dalam suatu situasi keputusan sehingga mempunyai nilai tambah dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian ditarik kesimpulan bahwa informasi adalah data yang telah diolah yang kemudian digunakan untuk mengungkap masalah yang tidak disangka oleh penerima.

Harold Koontz dalam Hartono (2013:18) menyatakan bahwa ada enam mazhab atau aliran mengenai manajemen, yaitu mazhab proses, mazhab empirik, mazhab perilaku, mazhab sistem sosial, mazhab teori keputusan, dan mazhab matematik. Namun yang berkorelasi dengan sistem informasi adalah manajemen dengan mazhab proses. Yaitu mazhab yang menganalisis manajemen dari segi prosesnya untuk mendapatkan kerangka konsep, prinsip – prinsip landasan dan membangun teori manajemen.

Koontz juga menjelaskan dalam bukunya '*management : a book of readings*' yang dikutip oleh Hartono (2013:18) bahwa manajemen adalah "*a process of getting done through and with people in organized group*" yang diartikan dengan proses mengupayakan agar segala sesuatu dapat diselesaikan melalui kerja sama orang – orang dalam kelompok yang terorganisasi. Dan kemudian diberikan penjelasan, sebagai proses, kegiatan manajemen terdiri atas:

- a) Perencanaan (*planning*), yaitu membuat perkiraan serta menetapkan tujuan / sasaran, standar, aturan/prosedur, jadwal, dan alokasi sumber daya dalam rangka mencapai tujuan/sasaran tersebut.
- b) Pengorganisasian (*organizing*), yaitu menyusun struktur, merumuskan fungsi – fungsi/ tugas-tugas, menempatkan/ membagi orang-orang dan sumber daya yang lain.

- c) Penggerakan (*actuating*), yaitu mendorong dan mengarahkan orang – orang dan sumber daya lain melalui motivasi, pengaturan, pemeliharaan semangat kerja, dan lain – lain, agar pekerjaan/tugas – tugas dapat diselesaikan.
- d) Pengendalian (*controlling*), yaitu melakukan pengawasan (supervisi), pemantauan, evaluasi, dan tindakan – tindakan koreksi terhadap kinerja orang – orang dan sumber daya lain.

Manajemen juga dapat dilihat dari tingkatan dan fungsinya. Seperti dikutip dari Davis dalam Hartono (2013:19), menyebutkan adanya tiga tingkatan kegiatan manajemen yang penting diperhatikan dalam kaitannya dengan sistem informasi, yaitu :

- a) Pengendalian operasional adalah proses untuk mengupayakan agar kegiatan – kegiatan operasional dilaksanakan secara efektif dan efisien.
- b) Pengendalian manajerial adalah kegiatan ditingkat lebih tinggi dibanding pengendalian operasional. Wujudnya berupa pengukuran kinerja, penetapan tindakan – tindakan pengendalian, perumusan aturan – aturan baru dalam pengambilan keputusan oleh pelaksana ditingkat operasional, dan pengalokasian sumber daya.
- c) Perencanaan startegis adalah upaya merumuskan startegi yang akan digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuan – tujuannya. Dan kegiatan – kegiatan dalam rangka perencanaan startegis tidak harus berlangsung secara periodik atau rutin sebagaimana kegiatan – kegiatan pengendalian manajemen.

Sehingga disimpulkan bahwa manajemen adalah upaya yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisir melalui kerjasama.

Lucas dalam Hartono (2013:20) mendefinisikannya sebagai “seperangkat prosedur yang tersusun dengan baik yang pada saat dijalankan, menghasilkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi”. Sedangkan Davis, dikutip dari Hartono (2013:20) mengatakan bahwa “pengendalian adalah kegiatan mengukur penyimpangan – penyimpangan dari kinerja yang telah direncanakan...”. Melalui pandangan lain, Scott dalam Tias (2005:20) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai

*“An MIS is a comprehensive and coordinated set of information subsystem which are rationally integrated and which transform data into information in a variety of ways to enhance productivity in conformance with manager’s style and characteristic on the basis of established quality criteria”.*

Kini kalau orang mendengar kata SIM, biasanya mereka juga membayangkan suatu sistem komputer. Sesungguhnya, menurut Murdick, Ross dan Claggett dalam Tias (2005: 19) bahwa “SIM bukan merupakan hal yang baru, yang baru adalah komputersasinya”. Sebelum ada komputer, teknik SIM telah ada untuk memberi manajer informasi yang memungkinkan mereka merencanakan dan mengendalikan operasi organisasi. Lalu seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, komputer telah menambah satu atau dua dimensi seperti kecepatan, ketelitian, *volume* data yang meningkat dimana memungkinkan pertimbangan alternatif – alternatif yang lebih banyak dalam suatu keputusan. Jadi dapat dikatakan sekarang dan dimasa depan penggunaan komputer untuk menunjang SIM tidak dapat dihindari.

SIM diharapkan akan menunjang tugas – tugas para pegawai disuatu organisasi, para manajer serta pengguna jasa organisasi tersebut beserta semua unsur – unsur pokok yang terdapat dalam lingkungan otoritas organisasi. Singkatnya dalam Tias (2005:20), kita berkepentingan dengan tiga sistem menurut Murdick, Ross dan Claggett yaitu:

1. Sistem sosial yang disebut organisasi.
2. Sistem manajemen yang digunakan dalam praktik untuk memperbaiki operasi, produktivitas organisasi dan subsistemnya.
3. Sistem informasi yang menyajikan informasi untuk pengambilan keputusan perihal integrasi organisasi melalui proses manajemen.

Para pemakai biasanya membentuk suatu entitas organisasi formal perusahaan atau sub unit dibawahnya. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan output dari stimulasi mereka. *Output* informasi digunakan oleh manajer maupun non-manajer dalam perusahaan saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem, yaitu rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian/ komponen yang secara bersama – sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan, sistem yang ditopang komputer, terdapat interaksi antara *user* dan *machine*,

menghasilkan informasi, dan utamanya diarahkan untuk mendukung pengambilan keputusan, serta perencanaan dan pengendalian.

## 2. Dimensi – Dimensi Sistem Informasi Manajemen

Pembahasan tentang sistem informasi manajemen memang dapat dilakukan dari berbagai sudut pandang (dimensi). Dikutip dari Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon dari Hartono (2013:22) menyebutkan adanya empat dimensi dari sistem informasi manajemen, yaitu (a) dimensi keahlian, (b) dimensi organisasi, (c) dimensi manajemen, dan (d) dimensi teknologi.

a) Dimensi keahlian. Berbicara tentang sistem informasi manajemen dari dimensi keahlian, maka dapat dikatakan bahwa untuk menyelenggarakan sebuah sistem informasi manajemen dibutuhkan dua bidang keahlian yaitu keahlian sistem informasi dan keahlian teknologi, khususnya komputer berikut kelengkapannya.

1) Keahlian sistem informasi dibutuhkan karena untuk menyelenggarakan sebuah sistem informasi manajemen diperlukan orang – orang yang mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi, merancang (mendesain) sistem informasi, menyusun rencana induk dan rencana – rencana tindak lanjut yang diperlukan, mengelola dan memimpin sistem informasi, serta memantau dan mengevaluasi kinerja sistem informasi.

2) Keahlian komputer dan kelengkapannya dibutuhkan saat ini ke depan, demi efektivitas dan efisiensi karena sistem informasi manajemen harus dikelola dengan memanfaatkan teknologi

komputer dan kelengkapannya (komunikasi dan jaringan). Teknologi computer merupakan sesuatu yang cukup rumit dan perkembangannya atau kemajuannya berlangsung dengan cepat. Tanpa memiliki keahlian dibidang komputer dan kelengkapannya penyelenggaraan sistem informasi manajemen tidak akan berjalan optimal.

- b) Dimensi organisasi. Sistem informasi manajemen adalah bagian integral (tak terpisahkan) dari perusahaan/organisasi. Dikutip dari Lucas dalam Hartono (2013:23) yang menyatakan bahwa “hampir semua organisasi/perusahaan memiliki sesuatu yang sama, yaitu mereka harus mengumpulkan informasi dan menganalisisnya serta mengambil tindakan atas dasar penafsiran terhadap informasi tersebut”. Ditambahkan pula oleh Lippeveld, Saurborn dan Bodart dalam Hartono (2013:23) yang berpendapat bahwa “suatu sistem informasi tidak dapat beroperasi sendiri, melainkan harus menjadi bagian tak terpisahkan dari sistem dimana ia berada”. Hal ini berimplikasi bahwa keberadaan dan kehidupan sebuah sistem informasi manajemen sangat dipengaruhi oleh unsur – unsur kunci dari perusahaan, yaitu kebijakan perusahaan, proses bisnis, serta politik dan budaya perusahaan. Sistem informasi manajemen yang dibangun juga akan mengubah jumlah dan komposisi sumber daya organisasi/perusahaan, selain itu juga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada (ketepatan pengambilan keputusan, peningkatan kinerja, dan lain - lain).

c) Dimensi Manajemen. Lippeveld, Saurbon dan Bodart yang dikutip oleh Hartono (2013:23) menyatakan bahwa:

“sistem informasi manajemen dikatakan efektif jika ia dapat menyediakan informasi bagi pengambilan keputusan disemua jenjang organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang baik adalah yang dapat menjadikan dirinya sebagai perangkat manajemen yang efektif”

Namun sebaliknya, manajemen yang buruk juga akan menyebabkan sistem informasi manajemen yang ada menjadi tidak berarti. Banyak ahli menyatakan bahwa hubungan antara sistem informasi dengan manajemen adalah ibarat saraf dan jaringan tubuh – rangkaian saraf yang baik tidak akan ada artinya jika jaringan tubuh yang dialirinya mati (*necrosis*).

d) Dimensi teknologi. Membicarakan mengenai teknologi manajemen data serta teknologi telekomunikasi dan jaringan

1) Teknologi manajemen data mencakup pengorganisasian data ke dalam berkas (*file*) dan pangkalan data (*data base*), perancangan dan pengelolaan pangkalan data, serta penyajian data dan informasi.

2) Teknologi komunikasi dan jaringan mencakup tentang perangkat untuk berbagi data dan informasi (*data and information sharing*).

Sedangkan mengenai perangkat, dibahas tentang perangkat keras (*hardware*), yaitu peralatan fisik yang digunakan untuk kegiatan masukan, proses, dan keluaran; serta perangkat lunak (*software*), yaitu instruksi – instruksi atau program untuk memerintah,

mengendalikan, dan mengkoordinasikan perangkat keras agar dapat berfungsi dengan baik.

### **3. Sistem Informasi Manajemen Pendukung Perencanaan dan Pengendalian**

Menurut Hartono (2013:131) menyatakan bahwa perencanaan mampu menentukan langkah – langkah selanjutnya dalam manajemen perusahaan atau organisasi. Langkah – langkah tersebut seperti pengorganisasian, penyusunan staf, penganggaran, penggerakan pelaksanaan, dan pengendalian disinilah kemudian dapat dipahami bahwa sistem informasi manajemen harus dibuat untuk mendukung proses perencanaan.

Menurut Davis dalam Hartono (2013:132) bahwa terdapat tiga tingkatan perencanaan dalam manajemen perusahaan atau organisasi, yaitu: (a) perencanaan strategis, (b) perencanaan taktis, (c) perencanaan operasional.

“ a) Perencanaan strategis. Dilakukan oleh manajemen lapis atas untuk (1) menetapkan visi, misi, dan tujuan perusahaan, (2) mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, serta (3) merumuskan strategi dan langkah – langkah untuk mencapai tujuan. Dimana hasilnya berupa dokumen yang kemudian disebut rencana strategis yang berlakunya panjang (misalnya lima tahun)

b) Perencanaan Taktis. Dilakukan oleh manajemen menengah untuk mengalokasikan sumber daya, yang meliputi (1) bagaimana cara mendapatkannya, (2) bagaimana membaginya, dan (3) bagaimana menggunakannya. Hasilnya berupa rencana taktis yang lebih sering dibuat dan atau diubah, karena jangka waktunya lebih pendek (misalnya dua tahun)

c) Perencanaan operasional. Perencanaan yang dilakukan oleh manajemen lapis bawah (operasional) dalam rangka mengupayakan efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan. Yaitu bagaimana agar tujuan dapat dicapai dalam waktu tertentu (efektif), melalui kegiatan – kegiatan yang hemat sumber daya (efisien). Hasilnya berupa rencana operasional, yang harus sering dibuat dan/atau diubah, karena jangka waktunya lebih pendek (misal satu tahun)”.

Perencanaan pada hakekatnya adalah upaya memperhitungkan kemampuan dan kelemahan perusahaan untuk menangkap peluang dan menghadapi ancaman dari lingkungan yang diperkirakan akan muncul. Dan penggunaan sistem informasi manajemen yang berbasis komputer memiliki kelebihan utama adalah adanya kemampuan komputer untuk menjawab “bagaimana jika” (*what if*) dan menunjukkan dengan segera menjawabnya. Pembuatan dan pengujian rencana – rencana berbasis komputer dapat ditingkatkan bantuan perangkat lunak pembuat model perencanaan (*model generator*). *Model generator* adalah semacam pola atau bentuk genetik dari model perencanaan yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan hanya dengan sedikit penyesuaian (modifikasi). Dengan model ini akan menjadikan sistem informasi manajemen pendukung perencanaan lebih hemat dalam hal biaya, tenaga dan waktu.

Sisi yang kedua mengenai pengendalian. Meski pengendalian berada pada poin terakhir dari sebuah manajemen, tidak bisa diabaikan begitu saja. Hartono (2013:142) menjelaskan bahwa pengendalian adalah proses untuk mengantar berjalannya pelaksanaan perencanaan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan pengendalian pula dapat diketahui apabila ada penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan – kegiatan, sehingga dapat dilakukan evaluasi. Dan dengan pengendalian pulalah, dapat diketahui apakah perusahaan atau organisasi sudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Harold Koontz dan Cyril O’Donnell dalam Hartono (2013:142) menyebutkan pengendalian sebagai fungsi manajemen untuk memastikan bahwa rencana – rencana yang telah dibuat sukses dilaksanakan. Dapat dikatakan bahwa

perencanaan dan pengendalian memang sangat erat kaitannya. Dimana pengendalian adalah upaya memantau pelaksanaan rencana. Oleh karena itu pengendalian harus dilaksanakan selagi rencana masih sedang dilaksanakan, bukan sesudahnya.

Proses pengendalian mencakup penetapan rencana atau standar untuk mengukur kinerja, pengukuran terhadap kinerja, dan koreksi terhadap penyimpangan – penyimpangan atas rencana atau standar. Hartono (2013;144) kemudian menyampaikan bahwa ada beberapa elemen – elemen pokok dari pengendalian adalah:

- a) Rencana atau standar yang berisi ketetapan tentang kinerja yang diharapkan (*expected performance*).
- b) Pengukuran terhadap kinerja yang terlaksana atau nyata (*actual performance*).
- c) Evaluasi. Yaitu perbandingan antara kinerja yang diharapkan (*expected performance*) dan kinerja nyata (*actual performance*). Analisis perbedaan antara kedua hal itu disebut penyimpangan (*deviation*).
- d) Laporan tentang penyimpangan – penyimpangan (*deviations*) dan penyebab – penyebabnya (yang berupa gangguan – gangguan/hambatan dalam pelaksanaan rencana).
- e) Daftar tindakan – tindakan yang harus dilakukan untuk mengoreksi penyimpangan – penyimpangan (termasuk aturan – aturan baru dalam pengambilan keputusan).
- f) Saran tentang tindakan – tindakan lebih luas di bidang manajemen untuk memperbaiki kinerja (perubahan organisasi, peningkatan sumber daya manusia, dan lain – lain)".

Karena dalam elemen – elemen pokok tersebut tercakup laporan dan saran – saran tindakan koreksi, maka dalam sistem pengendalian juga diperlukan adanya saluran umpan balik (*feed back loop*) kepada manajer menurut Hartono (2013:145). Manajer perlu mengetahui adanya penyimpangan – penyimpangan (*deviations*), yakni hal – hal yang diluar apa yang telah direncanakan. Jadi

pengendalian memang bergantung kepada perencanaan, karena perencanaanlah yang memberikan standar atau acuan untuk mengukur kinerja. Oleh sebab itu, bagusnya perencanaan akan menjamin keberhasilan pengendalian.

#### 4. Pengorganisasian dan Pembiayaan Sistem Informasi Manajemen

Pengorganisasian pada dasarnya berupa penempatan orang – orang (sumber daya manusia) ke dalam struktur organisasi, serta pengaturan proses dan perangkat kerja (perangkat keras dan perangkat lunak) bagi orang – orang tersebut. Sedangkan pembiayaan adalah pengalokasian dana untuk membiayai pelaksanaan proses kerja. Termasuk pembiayaan dalam penyelenggaraan sistem informasi manajemen, juga tentang penganggaran (*budgeting*).

##### a) Jabatan – jabatan yang diperlukan

Pengembangan dan pengoperasian sistem informasi manajemen berbasis komputer melibatkan sejumlah fungsi, dan setiap fungsi menuntut dilaksanakannya tugas – tugas tertentu. Sekelompok tugas harus dilaksanakan oleh seorang atau beberapa orang pemangku jabatan, sehingga dengan demikian terdapat sejumlah jabatan dalam pengembangan dan pengoperasian berbasis komputer. Pada saat sistem informasi manajemen disuatu perusahaan masih dalam tahap awal pengembangannya, mungkin belum banyak orang dibutuhkan. Namun menurut Hartono (2013:207) pada saat itu sudah harus dipenuhi adanya empat jabatan dasar, yaitu:

- 1) Analisis sistem, yang bertugas merumuskan kebutuhan – kebutuhan informasi dan persyaratan – persyaratan untuk aplikasi, merancang

sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan tersebut, serta membuat prosedur – prosedur dan petunjuk – petunjuk berkaitan dengan penggunaan sistem informasi yang dirancang.

- 2) Pemrogram, bertugas membuat (merancang, mengkode, mengetes, dan mengujicoba) program – program komputer yang diperlukan oleh aplikasi – aplikasi dan sistem informasi yang dirancang oleh analis sistem
- 3) Operator, yaitu jabatan dimana mereka bertugas melaksanakan pengoperasian komputer, yaitu menghidupkan dan menjalankan komputer dan peralatan – peralatan lainnya yang terkait (terminal, printer, dan lain – lain). Serta memelihara/ merawatnya
- 4) Pengelola data, bertugas menyiapkan data, melakukan verifikasi, memasukkan data ke dalam komputer (data entry), mengolah data, dan menghasilkan keluaran – keluaran dari sistem informasi.

b) Struktur organisasi

Dalam pengelolaan sistem informasi di perusahaan atau organisasi dapat dipilih beberapa *alternatif* struktur organisasi untuk digunakan.

Namun menurut Hartono (2013:210), yang paling banyak dijumpai atau digunakan adalah:

- 1) Struktur organisasi berdasar proses pengelolaan informasi.

Dalam struktur organisasi berdasar proses, organisasi dibagi kedalam unit – unitnya berdasarkan tahapan proses pengelolaan sistem informasi manajemen

- 2) Struktur organisasi berdasar fungsi perusahaan.
  - 3) Dalam struktur organisasi sistem informasi manajemen berdasar fungsi perusahaan, organisasi dibagi kedalam unit – unitnya berdasar pada fungsi – fungsi (urusan) perusahaan/organisasi yang harus didukung oleh sistem informasi manajemen.
- c) Pembiayaan dan penganggaran
- Ada komponen – komponen biaya yang menjadi tanggungjawab divisi sistem informasi manajemen. Perincian dari biaya ini dapat berbeda satu dengan perusahaan atau organisasi lain, tetapi menurut Hartono (2013:219) kerap kali digunakan empat kategori utama, yaitu: (1) pemasukan data, (2) pengoperasian komputer, (3) analisis sistem dan pemrograman, dan (4) administrasi.

## C. Konsep Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna:

- “ 1. Perihal atau cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang;
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Pengertian lain menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip

Donald dalam Hardiansyah (2011:10) bahwa pelayanan adalah:

“kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Sedangkan Thoha dalam Hardiansyah (2011:11) memberikan istilah lain mengenai hal yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Disini diharapkan administrator mampu mencerminkan sifat – sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil ketimbang kepentingan sendiri.

Namun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah:

“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan”.

Dari pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan ayau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## **2. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima

pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya harus melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang – kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan;
- b) Waktu penyelesaian;
- c) Biaya pelayanan;
- d) Produk pelayanan;
- e) Sarana dan prasarana;
- f) Kompetensi petugas pelayanan.

Hardiansyah (2011:28) menambahkan beberapa aspek dalam standar pelayanan dari rancangan Undang – Undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis, sehingga susunannya menjadi;

- a) Dasar hukum;
- b) Persyaratan;
- c) Prosedur pelayanan;
- d) Waktu penyelesaian;

- e) Biaya penyelesaian;
- f) Produk pelayanan;
- g) Sarana dan prasarana;
- h) Kompetensi petugas pelayanan;
- i) Pengawasan *intern*;
- j) Pengawasan *extern*;
- k) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- l) Jaminan pelayanan.

Tambahan materi tersebut menurut Hardiansyah dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukkan materi muatan dasar hukum yang dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek; kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/*stakeholder*.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut kamus bahasa Indonesia, kualitas berarti: (a) tingkat baik buruknya sesuatu; (b) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Hardiansyah (2011:40) menyampaikan bahwa konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, mempergunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Zeithaml *et. al.* dalam Hardiansyah (2011:40) menyatakan diperlukannya ciri – ciri atau atribut – atribut dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Zeithaml *et. al.* menawarkan sebuah metode bernama SERVQUAL. Bahwa SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Dijelaskan pula oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:41) bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived*

service. Dimana *expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu :

“(1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;* (2) *Reliability. Ability to perform the promise service dependably and accurately;* (3) *Responsiveness. Willingness to help customer and provide prompt service;* (4) *Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service;* (5) *Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel;* (6) *Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider;* (7) *Feel secure. Freedom from danger, risk and doubt;* (8) *Access. Approachable and easy contact;* (9) *Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keep customer informed. In a language which they can understand;* (10) *Understanding the customer. Making the effort to know customers and their need.”.*

Namun kemudian Zeithaml menyederhanakan SERVQUAL menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

“(1) *tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;* (2) *reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;* (3) *responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;* (4) *assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence;* and (5) *empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers”.*

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011:43) terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi sangat harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pemberi pelayanan, reputasi yang semakin baik dimata pelanggan, serta laba (Pendapatan Asli Daerah) yang diperoleh akan semakin meningkat.

SERVQUAL ini kemudian dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini karena dianggap sesuai dengan pelayanan yang diharapkan dilaksanakan di Kantor urusan Agama.

#### **4. Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bisa juga mengukur kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan menggunakan dimensi dapat diadopsi, atau sebagai pemandu bagi pelayan publik. Dimensi – dimensi kualitas pelayanan publik menurut para ahli tersebut tidak hanya satu namun berbagai macam. Namun perlu diketahui dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi tidak ada yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum. Karena setiap dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki atau memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda – beda.

Menurut Kumorotomo dalam Hardiansyah (2011:50) bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas 4 dimensi, yaitu dimensi efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Dan masing – masing dimensi tersebut memiliki beberapa indikator. Untuk dimensi efisiensi, indikatornya adalah keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor – faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Untuk dimensi efektivitas, indikatornya adalah; ketercapaian tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik; hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi sebagai agen pembangunan. Untuk

dimensi keadilan, indikatornya adalah: distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik, dan untuk dimensi daya tanggap, indikatornya adalah: daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz dalam Hardiansyah (2011:51).

Gesperz menyebutkan adanya beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- “ 1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/ penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi;
10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas music atau TV, dan sebagainya”.

Disimpulkan bahwa pelayanan publik dipengaruhi oleh standar pelayanan, dimensi dan indikator pelayanan, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan menurut Zeithaml *et.al.* yakni konsep SERVQUAL digunakan sebagai variabel bebas dalam metode penelitian.

#### **D. Konsep Evaluasi Program**

##### **1. Pengertian Evaluasi**

Evaluasi merupakan salah satu bagian dari sistem manajemen yang dimana meliputi perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut

dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya. Menurut Rikunto dan Jabar dalam Ilyas (2013:15) istilah evaluasi sudah menjadi kosa kata dalam bahasa Indonesia, akan tetapi kata ini adalah kata serapan dari bahasa Inggris yaitu “*evaluation*” yang berarti penilaian atau penaksiran. Sedangkan menurut Yunanda dalam Ilyas (2013:15) pengertian istilah:

“evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan *instrument* dan hasilnya dibandingkan dengan menggunakan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan”.

Evaluasi sendiri berasal dari kata bahasa Inggris “*evaluation*” yang diserap dalam perbendaharaan istilah bahasa Indonesia dengan tujuan mempertahankan kata aslinya dengan sedikit penyesuaian lafal Indonesia menjadi “evaluasi” yang dapat diartikan memberikan penilaian dengan membandingkan sesuatu hal dengan satuan tertentu sehingga bersifat kuantitatif.

Untuk memastikan bahwa pelaksanaan suatu program atau proyek mencapai sasaran dan tujuan yang direncanakan, maka perlu diadakan evaluasi dalam rangka peningkatan kinerja program atau proyek tersebut seperti yang dikutip oleh Arikunto dan Jabar dalam Ilyas (2013:16) bahwa evaluasi adalah proses penilaian pencapaian tujuan dan pengungkapan masalah kinerja proyek untuk memberikan umpan balik bagi peningkatan kualitas kinerja proyek. Jadi evaluasi adalah penilaian yang kemudian membandingkan sebuah program guna peningkatan kinerja program dan untuk pengungkapan masalah kinerja proyek / program.

## 2. Pengertian Program

Menurut Zainal (2011:5) program adalah unsur utama yang harus ada demi tercapainya suatu kegiatan. Didalam program dibuat beberapa aspek, disebutkan bahwa dalam setiap program dijelaskan mengenai:

- a) Tujuan kegiatan yang dicapai
- b) Kegiatan yang dicapai dalam mencapai tujuan
- c) Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
- d) Perkiraan anggaran yang dibutuhkan
- e) Strategi pelaksanaan

Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah dioperasionalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan:

*“a programme is collection of interrelated project design to harmonize and integrated various action an activities for achieving averral policy abjectives”*

Yaitu yang dimaksud suatu program adalah kumpulan proyek – proyek yang berhubungan telah dirancang untuk melaksanakan kegiatan – kegiatan yang harmonis dan secara *integrasi* untuk mencapai sasaran kebijaksanaan tersebut secara keseluruhan. Beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yakni:

- a) Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.

- b) Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.
- c) Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik.

Charles O. Jones dalam Zainal (2011:7) juga berpendapat program terbaik didunia adalah program yang didasarkan pada model teoritis yang jelas, yakni sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan memulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan apa yang menjadi solusi terbaik.

### **3. Evaluasi Program**

Menurut Tyler dalam Brinkerhoff yang dikutip oleh Liunir (2006:4) “evaluasi sebagai proses dalam menentukan pada tingkatan apakah tujuan – tujuan pendidikan benar – benar direalisasikan”. Ditambahkan lagi oleh Suharsimi dan Cepi dalam Liunir (2006:4) bahwa evaluasi program adalah “upaya untuk mengetahui tingkat keterlaksanaan suatu kebijakan secara cermat dengan cara mengetahui efektifitas masing – masing komponennya”. Sedangkan Roswati (2008:66) mengutip dari beberapa ahli seperti Gronlund, Tyler, Cronbach, Alkin dan Provus, Stufflebeam mengenai evaluasi program/proyek:

- a) Evaluasi program/proyek adalah suatu kegiatan pengumpulan dan pemberian data atau informasi baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif yang dipergunakan oleh para pengambil keputusan untuk mempertimbangkan apakah suatu program/proyek perlu diperbaiki, dihentikan atau diteruskan.

- b) Evaluasi program/proyek adalah suatu kegiatan yang menentukan sampai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai.
- c) Evaluasi program/proyek adalah suatu kegiatan yang menyediakan informasi untuk pembuat keputusan.
- d) Evaluasi program/proyek adalah suatu kegiatan yang merinci apakah ada selisih/kesenjangan antara apa yang direncanakan dengan suatu standar yang ada.
- e) Evaluasi program/proyek adalah suatu proses yang memperlihatkan manfaat atau kegunaan suatu proyek/program.

#### **4. Teknik – Teknik yang Dipergunakan Dalam Evaluasi Program**

Roswati (2013:67) juga menyampaikan bahwa ada beberapa teknik yang bisa digunakan dalam evaluasi program, antara lain:

- a) Evaluasi reflektif: menilai ide/konsep yang dipergunakan evaluator dalam pengembangan program. Evaluasi semacam ini dapat dilakukan pada saat ide/konsep tersebut pertama kali dilontarkan, pada saat dikembangkan, dilaksanakan atau setelah evaluasi selesai dilakukan.
- b) Evaluasi rencana: menilai rencana program itu sendiri untuk melihat apakah format yang dipergunakan sesuai atau tidak dengan kondisi/situasi lapangan, menilai apakah pelaksana evaluasi program dapat mengerti/memahami makna tentang rencana program itu sendiri (keterbacaan rencana), dan melihat adakah hubungan antarkomponen yang digunakan baik secara vertikal maupun horizontal.

- c) Evaluasi proses: memonitor pelaksanaan program dilapangan untuk melihat apakah kegiatan, strategi, dan perlakuan yang direncanakan dijalankan sesuai rencana atau tidak. Dengan kata lain proses evaluasi menekankan pada efek perlakuan itu sendiri apakah berjalan dengan baik atau tidak. Kegunaan lain dari evaluasi proses adalah untuk memberikan masukan atau informasi kepada pengambil keputusan tentang tindakan macam apakah yang harus dilakukannya segera
- d) Evaluasi hasil: menilai dampak evaluasi terhadap objek evaluasi sendiri maupun terhadap masyarakat luas, menilai program mana yang mampu memberikan hasil terbaik, dan dalam evaluasi hasil, informasi yang ingin didapat adalah tentang target populasi itu sendiri yaitu keadaan populasi sebelum dan sesudah dilakukan perlakuan.
- e) Evaluasi pelaksanaan/kemajuan: kedua komponen ini merupakan suatu kegiatan evaluasi formatif. Dalam implementation evaluation, evaluator mencari kesenjangan yang mungkin terjadi antara rencana yang telah ditetapkan dengan kenyataan yang ada dilapangan, sekaligus evaluator juga harus menjaga agar program berjalan sesuai design yang ditetapkan atau merubah, memodifikasi design tersebut sesuai dan kondisi yang ada. Pada progress evaluation, evaluator memonitor indikator – indikator kemajuan yang terjadi pada saat program berlangsung, mengadakan koreksi minor sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

- f) Evaluasi hasil (outcome evaluation): komponen ini merupakan suatu kegiatan evaluasi sumatif. Kegiatan ini menentukan apakah tujuan telah tercapai atau tidak. Dalam kegiatan ini, kelemahan, kekuatan dari program yang sedang berjalan dijelaskan secara rinci agar dapat dipergunakan sebagai masukan bagi perbaikan program berjalan maupun masukan bagi program berikutnya.

## 5. Tujuan dan Manfaat Evaluasi Program

Tujuan dari evaluasi program/proyek menurut Roswati (2008:66) adalah:

- a) Menjawab pertanyaan – pertanyaan tentang tindak lanjut suatu program/proyek dimasa depan
- b) Penundaan pengambilan keputusan
- c) Penggeseran tanggungjawab
- d) Pembeneran /justifikasi program
- e) Memenuhi kebutuhan akreditasi
- f) Laporan akuntansi untk pendanaan
- g) Menjawab atas permintaan pemberi tugas, informasi yang diperlukan
- h) Membantu staf mengembangkan program
- i) Mempelajari dampak/akibat yang tidak sesuai dengan rencana
- j) Mengadakan usaha perbaikan bagi program yang sedang berjalan
- k) Menilai manfaat dari program yang sedang berjalan
- l) Memberikan masukan bagi program baru

Sedangkan untuk manfaat evaluasi program/proyek adalah:

- a) Memberikan masukan apakah suatu program/proyek dihentikan atau diteruskan
- b) Memberitahukan prosedur mana yang perlu diperbaiki
- c) Memberitahukan strategi, atau teknik yang mana yang perlu dihilangkan atau diganti
- d) Memberikan masukan apakah program/proyek yang sama dapat diterapkan ditempat lain
- e) Memberikan masukan kearah mana dana harus dialokasikan
- f) Memberikan masukan apakah teori/pendekatan tentang program/proyek dapat diterima/ditolak.

## **6. Evaluasi terhadap Sistem Informasi Manajemen**

Evaluasi terhadap sistem informasi manajemen dapat dilakukan dengan berbagai cara pada berbagai tingkatan sesuai dengan tujuan dari evaluasi tersebut. Adapun tujuan dari evaluasi terhadap sistem informasi yang dikutip dari Hartono (2013:194) dapat mencakup:

- a) Menilai fungsi atau kemampuan teknis. Termasuk didalamnya yaitu evaluasi pengelolaan data/informasi, evaluasi sumber daya manusia, evaluasi proses pembuatan aplikasi aplikasi baru, evaluasi pengoperasian, evaluasi pengendalian dan keamanan.
- b) Menilai kerja operasional dari perangkat keras dan perangkat lunak. Yang mencakup penilaian perangkat yang ada, penilaian perangkat baru atau pengganti.

- c) Menilai aplikasi. Atau evaluasi aplikasi yang didalamnya terdapat tiga aspek kelayakannya. Yaitu kelayakan teknis, kelayakan operasional, dan kelayakan ekonomis.
- d) Menganalisis biaya dan manfaat. Dalam pengembangan sistem informasi manajemen, biasanya terdapat tawar – menawar antara pihak pemakai dengan pihak pengembang dan pihak pengelola dana. Tawar menawar itu dilakukan terhadap rancangan (design) dari sistem informasi manajemen, yang umumnya berkisar pada permasalahan kecepatan respons, detil tampilan, dan kualitas data.

## 7. Model Evaluasi Program

Ada beberapa model dalam evaluasi program. Dalam melakukan evaluasi, perlu dipertimbangkan model evaluasi yang akan dibuat. Model evaluasi merupakan suatu desain yang dibuat oleh para ahli atau pakar evaluasi. Beberapa ahli membuat model ini berdasarkan kepentingan seseorang, lembaga atau instansi yang ingin mengetahui apakah program telah dilaksanakan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Terdapat empat model evaluasi yang sering digunakan, yaitu:

- a) Model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

Model CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam dan Shinkfield (1985:279) adalah sebuah pendekatan evaluasi yang berorientasi pada pengambil keputusan untuk memberikan bantuan kepada administrator atau leader pengambil keputusan. Stufflebeam mengemukakan bahwa hasil evaluasi akan memberikan alternatif pemecahan masalah bagi para

pengambil keputusan. Model evaluasi CIPP ini terdiri dari empat bagian, meliputi:

- 1) *Context evaluation to serve planning decision.* Seorang evaluator harus cermat dan tajam memahami konteks evaluasi yang berkaitan dengan merencanakan keputusan, mengidentifikasi kebutuhan dan merumuskan tujuan program.
- 2) *Input evaluation to structuring decision.* Segala sesuatu yang berpengaruh terhadap proses pelaksanaan evaluasi harus disiapkan benar. Input evaluasi ini akan memberikan bantuan agar dapat menata keputusan, menentukan sumber – sumber yang dibutuhkan, mencari berbagai alternatif yang akan dilakukan, menentukan rencana yang matang, membuat strategi yang akan dilakukan dan memperhatikan prosedur kerja dalam mencapainya.
- 3) *Process evaluation to serve implementing decision.* Pada evaluasi proses ini berkaitan dengan implementasi suatu program. Ada sejumlah pertanyaan yang harus dijawab dalam proses pelaksanaan evaluasi ini, seperti apakah pelaksanaan dilapangan sama dengan yang telah direncanakan? Atau dalam proses pelaksanaan program adakah yang harus diperbaiki? Dengan demikian proses pelaksanaan program dapat dimonitor, diawasi, atau bahkan diperbaiki.
- 4) *Product evaluation to serve recycling decision.* Evaluasi hasil digunakan untuk menentukan keputusan apa yang akan dikerjakan berikutnya. Apa manfaat yang dirasakan oleh masyarakat berkaitan

dengan program yang dibuat? Apakah memiliki pengaruh dan dampak dengan adanya program tersebut? Evaluasi hasil berkaitan dengan manfaat dan dampak suatu program setelah dilakukan evaluasi secara seksama.

Manfaat model ini untuk pengambil keputusan dan bukti pertanggungjawaban suatu program kepada masyarakat. Tahapan evaluasi dalam model ini yakni penggambaran (*delineating*), perolehan atau temuan (*obtaining*), dan penyediaan (*providing*) bagi para pembuat keputusan. Dalam perkembangannya model CIPP kini menjadi CIPPO atau ditambahkan satu bagian baru yaitu *outcome*.

#### b) Model evaluasi UCLA (1979)

Menurut Alkin evaluasi adalah proses meyakinkan keputusan, memilih informasi yang tepat, mengunpulkan, dan menganalisa informasi sehingga dapat melaporkan ringkasan data yang berguna bagi pembuat keputusan dalam memilih beberapa alternatif. Terdapat lima macam evaluasi, yakni:

- 1) *System assessment*, yaitu memberikan informasi tentang keadaan atau posisi sistem.
- 2) *Program planning*, membantu pemilihan program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhan program.
- 3) *Program implementation*, yang menyiapkan informasi mengenai apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu dengan tepat seperti yang direncanakan.

- 4) *Program improvement*, yang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bagaimana program bekerja atau berjalan? Apakah menuju pencapaian tujuan, adakah hal – hal atau masalah – masalah baru yang muncul tak terduga?
- 5) *Program certification*, yang memberi informasi tentang nilai atau guna program

c) Model Evaluasi Brinkerhoff (1983)

Brinkerhoff & Cs mengemukakan tiga golongan evaluasi yang disusun berdasarkan penggabungan elemen – elemen yang sama seperti evaluator – evaluator lain, namun dalam komposisi dan versi mereka adalah:

- 1) *Fixed vs emergent evaluation design*. Dapatkah masalah evaluasi dan kriteria akhirnya ditemukan? Apabila demikian apakah itu suatu keharusan?
- 2) *Formative vs summative evaluation*. Apakah evaluasi akan dipakai untuk perbaikan atau untuk melaporkan kegunaan atau manfaat suatu program? Atau keduanya?
- 3) *Experimental and quasi experimental design vs natural/unobstrusive inquiry*. Apakah evaluasi akan melibatkan intervensi kedalam kegiatan program/ mencoba memanipulasi kondisi, orang diperlakukan, variabel dipengaruhi dan sebagainya, atau hanya diamati, atau keduanya?

d) Model evaluasi Metfessel dan Michael (1967)

Metfessel dan Michael, model ini dapat digunakan oleh sumber daya pegawai dan evaluator program. dalam strategi model Metfessel dan Michael terdapat delapan langkah yaitu:

- 1) Keterlibatan masyarakat (*envalvement of the community*)
- 2) Pengembangan tujuan dan memilih tujuan menurut skala prioritas
- 3) Menerjemahkan tujuan menjadi bentuk tingkah laku dan mengembangkan pengajaran
- 4) Mengembangkan metode untuk mengukur dan mengevaluasi pencapaian tujuan
- 5) Menyusun dan mengadministrasi ukuran untuk mengevaluasi pencapaian tujuan
- 6) Menganalisis hasil pengukuran
- 7) Menginterpretasi dan mengevaluasi data
- 8) Menyusun rekomendasi untuk mengembangkan pengajaran

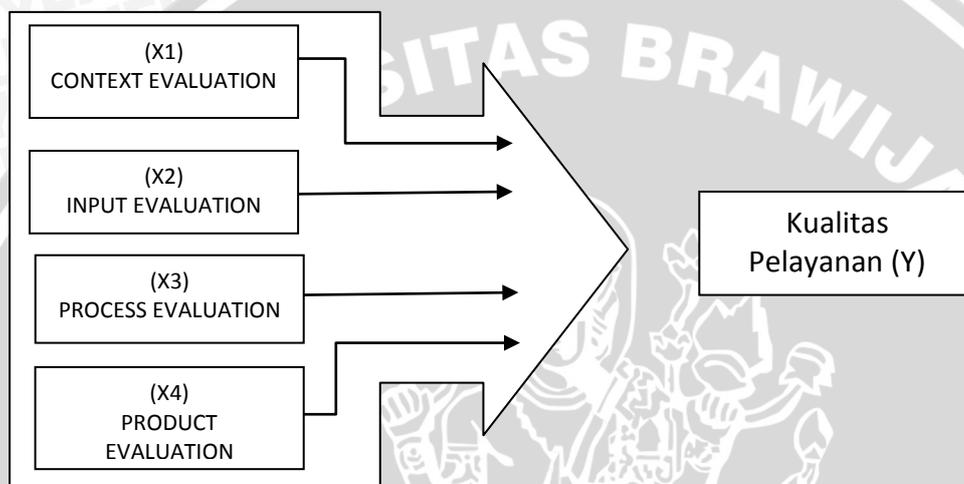
Metode ini dilengkapi dengan instrumen pengumpulan data, lengkap dengan kriteria – kriteria yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah proyek/kegiatan program. seperangkat *instrument* tersebut meliputi: tes, angket, *checklist*, dan sebagainya. Serta cara – cara lain untuk menghimpun data penunjang.

Dari berbagai model evaluasi yang telah dipaparkan diatas. Maka peneliti memilih menggunakan model evaluasi program CIPP dari Stufflebeam dan Shinkfield. Karena model evaluasi program tersebut berorientasi pada pengambil

keputusan untuk memberikan bantuan kepada administrator atau *leader* pengambil keputusan.

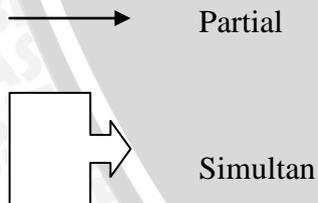
**E. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka teoritis maka dapat digambarkan model teoritis hubungan antarvariabel sebagai berikut:



Gambar 2.1 Konsep Hipotesis  
Keterangan : *data diolah, 2014*

Keterangan:



Dengan Model Hipotesis tersebut diatas, maka dapat dinyatakan secara verbal hipotesisnya sebagai berikut:

H1 : *Context Evaluation* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pencatatan nikah berbasis Sistem Informasi Nikah (SIMKAH).



H2 :*Input Evaluation* berpengaruh terhadap pelayanan pencatatan nikah berbasis Sistem Informasi Nikah (SIMKAH).

H3 :*Process Evaluation* berpengaruh terhadap pelayanan pencatatan nikah berbasis Sistem Informasi Nikah (SIMKAH).

H4 :*Product Evaluation* berpengaruh terhadap pelayanan pencatatan nikah berbasis Sistem Informasi Nikah (SIMKAH).

H5 :Model Evaluasi Program *CIPP* berpengaruh terhadap pelayanan pencatatan nikah berbasis Sistem Informasi Nikah (SIMKAH)



### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Borg and Gall dalam Sugiyono (2010:7) metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah – kaidah ilmiah yaitu konkret/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini juga disebut sebagai metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik.

Menurut Creswell yang telah diterjemahkan oleh Achmad Fawaid (2013:5) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode – metode untuk menguji teori – teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel. Dimana variabel tersebut diukur, yang biasanya dengan instrumen penelitian, sehingga terdiri dari angka – angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur – prosedur statistik.

Metode kuantitatif dipilih karena peneliti ingin mengetahui sejauhmana metode evaluasi CIPP memiliki pengaruh terhadap program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan apakah sudah memenuhi kriteria sebagai upaya mewujudkan pelayanan pencatatan pernikahan yang berkualitas.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Urusan Agama di dua Kecamatan, yaitu Kecamatan Taman dan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Pemilihan lokasi ini merupakan rekomendasi dari Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, ditjen BIMAS Islam. Dimana Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman adalah KUA dengan pencatatan yang tertib diseluruh KUA di Kab. Sidoarjo. Sedangkan Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedangan adalah KUA yang paling dini penggunaannya terhadap SIMKAH.

### **C. Populasi dan sampel**

Populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah

“Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda – benda alam yang lain. Dalam hal ini yang menjadi populasi untuk penelitian adalah masyarakat awam yang ingin mencatatkan pernikahan sebagai pengguna layanan program SIMKAH.

Sedangkan untuk sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul *representative* (mewakili). (Sugiyono, 2010:81). Penelitian ini

menggunakan seluruh bagian populasi untuk menjadi sampel. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang kecil dan tergolong homogen.

Teknik sampling menurut Pasolong (2013:102) pada dasarnya merupakan teknik penentuan sampel. Sedangkan menurut Sugiyono (2010:81) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang dipilih untuk penelitian ini adalah *simple random sampling*. Yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut secara sederhana. Sedangkan untuk menentukan jumlah / besarnya sampel menggunakan ukuran sampel menurut Krajcic. Ukuran sampel menurut Krajcic didasarkan pada kesalahan 5%. Pasolong (2013:112) menampilkan pada tabel Krajcic, bahwa sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95%, jadi sampel yang ditarik mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi yang ada.

Tabel 3.1 Tabel Krajcic untuk ukuran sampel random yang diperlukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351

N	S	N	S	N	S
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	1500	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Keterangan: N = populasi; S = sampel.

Karena adanya keterbatasan waktu dan adanya informasi dari pihak KUA bahwa pengguna layanan SIMKAH dalam satu hari tidak lebih dari sepuluh pencatatan, maka dengan menggunakan tabel Krajcic, besarnya sampel ditentukan populasi sebesar 50 dengan kesalahan 5%, maka sampel yang digunakan adalah

44. Adapun pembagian sampel terdiri atas:

1. Masyarakat pengguna layanan SIMKAH di Kantor urusan Agama Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo sebanyak 22 orang.
2. Masyarakat pengguna layanan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo sebanyak 22 orang.

#### D. Variabel dan Definisi Operasional

Dalam menentukan variabel menurut Pasolong (2013:92) diperlukan adanya ciri pokok, yaitu dapat berbentuk diskrit (*discrete*) dan variabel bersambungan (*continuous*). Ciri diskrit hanya dapat dinyatakan dalam satuan – satuan dan satuan itu tidak mungkin dibagi lagi dalam unit yang lebih kecil sedangkan untuk ciri bersambungan, dapat dinyatakan dalam angka pecahan, berada

diantara dua unit ukuran, terdapat unit – unit ukuran lain yang secara teoritis tak terhingga jumlahnya.

Peneliti telah menentukan bahwa variabel bebas (*independent variable*) dari penelitian ini adalah evaluasi program dengan pendekatan CIPP ( *context, input, process, product*). Model evaluasi CIPP ini terdiri dari empat bagian, meliputi:

1. *Context Evaluation* ( $X_1$ ). Konteks evaluasi yang berkaitan dengan merencanakan keputusan, mengidentifikasi kebutuhan dan merumuskan tujuan program. Dengan indikatornya meliputi:

- a. Keadaan sasaran akan kebutuhan program ( $X_{1.1}$ ). Sehingga pertanyaan/pernyataan yang diberikan adalah: apakah anda telah menggunakan layanan pencatatan?
- b. Sasaran program ( $X_{1.2}$ ). Sehingga pertanyaan/pernyataan yang diberikan adalah: apakah layanan pencatatan nikah di KUA sudah memenuhi kebutuhan Anda?
- c. Fasilitas Pendukung ( $X_{1.3}$ ). Sehingga pertanyaan/pernyataan yang diberikan adalah:
  - 1) Apakah dalam melayani pencatatan nikah, pegawai KUA sudah menggunakan peralatan terkini (*update*)? (seperti komputer, printer, scanner).
  - 2) Apakah penggunaan peralatan terkini mempercepat pekerjaan pegawai KUA?

2. *Input evaluation* ( $X_2$ ). Input meliputi penataan keputusan, menentukan sumber – sumber yang dibutuhkan, mencari berbagai alternatif yang akan dilakukan, menentukan rencana yang matang, membuat strategi yang akan dilakukan dan memperhatikan prosedur kerja dalam mencapainya. Dengan indikatornya meliputi:

- a. Standar operasional pelayanan ( $X_{2.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah: apakah dalam melayani, pegawai KUA sudah memenuhi kebutuhan anda?
- b. Sumber daya manusia aparatur ( $X_{2.2}$ ). Apakah setiap pegawai KUA memiliki kemampuan dalam melayani pencatatan nikah secara komputerisasi?

3. *Process evaluation* ( $X_3$ ). Pada evaluasi proses ini berkaitan dengan implementasi suatu program. Dengan demikian proses pelaksanaan program dapat dimonitor, diawasi, atau bahkan diperbaiki. Sehingga indikatornya meliputi:

- a. Pencapaian tujuan ( $X_{3.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah:
  - 1) Darimana anda mengetahui adanya layanan pencatatan nikah di KUA?
  - 2) Apakah anda mengetahui dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA terdapat program komputerisasi bernama SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)?
- b. Menjalankan tugas sesuai prosedur pelayanan ( $X_{3.2}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: apakah dalam melaksanakan pencatatan, pegawai banyak berdiskusi dengan teman kerjanya?

4. *Product evaluation* ( $X_4$ ). Evaluasi hasil meliputi menentukan keputusan apa yang akan dikerjakan berikutnya juga berkaitan dengan manfaat dan dampak suatu program setelah dilakukan evaluasi secara seksama. Sehingga indikatornya meliputi:

a. Efektifitas waktu pelayanan ( $X_{4.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah:

- (1) Apakah sebelum mengerjakan permohonan layanan, pegawai memberikan kepastian lamanya pengerjaan?
- (2) Apakah dalam mengikuti prosedur pencatatan nikah, anda dilayani dalam waktu yang singkat?

b. Efisiensi tenaga ( $X_{4.2}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: apakah dalam pelayanan pencatatan nikah, pegawai memberikan arahan yang baik dan tidak berbelit?

Sedangkan untuk variabel terikat (*dependent variable*) adalah kualitas pelayanan dengan pendekatan SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*).

1. Bukti fisik (*tangibel*) ( $Y_1$ ), yaitu bukti nyata dari elemen proses pelayanan. Sehingga indikatornya meliputi:

- a. Penampilan ( $Y_{1.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai KUA sudah mengenakan identitas sebagai pegawai layanan (seperti seragam PNS, nama dada)

b. Kenyamanan ( $Y_{1.2}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah :

- 1) Pelayanan pencatatan nikah di KUA menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap (alat tulis, tempat duduk, informasi mengenai alur pelayanan).
- 2) Pegawai menjelaskan pelaksanaan dan persyaratan pencatatan nikah dengan bahasa yang mudah dimengerti.

c. Kemudahan akses ( $Y_{1.3}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah: pegawai memberikan pelayanan yang memudahkan (memberikan pilihan alternative dari persyaratan yang seharusnya).

2. Keandalan (*reliability*) ( $Y_2$ ), yaitu kemampuan organisasi publik untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan sesuai, tepat dan terpercaya. Sehingga indikatornya meliputi:

a. Kecermatan ( $Y_{2.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah:

- 1) pegawai memahami prosedur pelayanan pencatatan nikah dengan baik
- 2) Pegawai memperbaiki berkas anda dan mengoreksi kekurangan persyaratan dengan baik

b. Standar pelayanan ( $Y_{2.2}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah: setiap proses pencatatan dilakukan oleh pegawai yang berbeda.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) ( $Y_3$ ), yaitu menunjukkan seberapa besar daya tanggap perusahaan atas kepentingan dan kemauan konsumen. Sehingga indikatornya meliputi:

- a. Merespon setiap permohonan ( $Y_{3.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah: pegawai menyambut anda saat pertama kali sampai di KUA
  - b. Cepat, tepat, cermat, ketepatan waktu ( $Y_{3.2}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai memberikan layanan yang cepat, tepat dan cermat.
  - c. Merespon setiap keluhan ( $Y_{3.3}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai mampu memberikan jawaban atas pertanyaan.
4. Jaminan (*assurance*) ( $Y_4$ ), yaitu dimensi yang menggambarkan jaminan melaksanakan pelayanan kepada konsumen. Sehingga indikatornya meliputi:
- a. Jaminan tepat waktu ( $Y_{4.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai memberikan kepastian waktu terselesaikannya permohonan layanan.
  - b. Jaminan biaya ( $Y_{4.2}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai menginformasikan pegawai menginformasikan kepastian biaya layanan.
  - c. Jaminan legalitas ( $Y_{4.3}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai memberikan pelayanan yang menciptakan kepercayaan.
5. Empati (*empathy*) ( $Y_5$ ), yaitu dimensi yang menjelaskan kesediaan organisasi publik untuk menghormati kepentingan konsumen. Sehingga indikatornya meliputi:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon layanan ( $Y_{5.1}$ ). Sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang diberikan adalah: pegawai menyegerakan melaksanakan kebutuhan pemohon layanan
- b. Tidak diskriminatif ( $Y_{5.2}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai tidak pilih pandang dalam melayani.
- c. Menghargai setiap pemohon layanan ( $Y_{5.3}$ ). Sehingga pertanyaan/ pernyataan yang diberikan adalah: pegawai menghargai permohonan

Sehingga dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep

No	Konsep	Variabel	Indikator	Item pernyataan/ pertanyaan	Ukuran
1.	<i>Evaluation Programm</i>	<i>Context evaluation (X<sub>1</sub>)</i>	1. Keadaan sasaran akan kebutuhan program ( $X_{1.1}$ )	Apakah Anda telah mendapatkan sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA?	1. Sangat Setuju 2. Setuju 3. Netral 4. Kurang setuju 5. Sangat tidak setuju
			2. Sasaran program ( $X_{1.2}$ )	Apakah sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA sudah memenuhi kebutuhan anda?	1. Sangat membantu 2. Membantu 3. Cukup membantu 4. Kurang 5. Sangat Kurang
			3. Fasilitas pendukung ( $X_{1.3}$ )	a. Apakah dalam melayani pencatatan nikah anda, pegawai sudah menggunakan peralatan terkini ( <i>update</i> )? (seperti komputer, printer, scanner)	1. Sangat menggunakan 2. Menggunakan 3. Cukup menggunakan 4. Kurang 5. Tidak menggunakan

No	Konsep	Variabel	Indikator	Item pernyataan/ pertanyaan	Ukuran
				b. Apakah penggunaan peralatan terkini mempercepat pekerjaan pegawai KUA?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat membantu</li> <li>2. Membantu</li> <li>3. Cukup membantu</li> <li>4. Kurang membantu</li> <li>5. Tidak membantu</li> </ol>
		Input (X2)	1. Standar Operasional Pelayanan (X <sub>2.1</sub> )	Apakah dalam sistem pelayanan nikah, pegawai KUA sudah memenuhi kelayakan layanan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat memenuhi</li> <li>2. Memenuhi</li> <li>3. Cukup memenuhi</li> <li>4. Kurang memenuhi</li> <li>5. Sangat kurang</li> </ol>
			2. Sumber Daya Manusia Aparatur (X <sub>2.2</sub> )	Apakah setiap pegawai KUA memiliki kemampuan dalam melayani pencatatan nikah secara komputerisasi?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mampu</li> <li>2. Mampu</li> <li>3. Cukup mampu</li> <li>4. Kurang mampu</li> <li>5. Kurang tahu</li> </ol>
		Process (X3)	1. Pencapaian tujuan (X <sub>3.1</sub> )	a. Darimana anda mengetahui adanya sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan rumah</li> <li>2. Lingkungan pekerjaan</li> <li>3. Media elektronik</li> <li>4. Media cetak</li> <li>5. Lain – lain..</li> </ol>
				b. Seberapa jauh anda mengetahui mengenai SIMKAH di KUA?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mengetahui</li> <li>2. Mengetahui</li> <li>3. Cukup mengetahui</li> <li>4. Kurang mengetahui</li> <li>5. Tidak mengetahui</li> </ol>
			2. Menjalankan tugas sesuai prosedur pelayanan (X <sub>3.2</sub> )	Apakah dalam melaksanakan pencatatan, pegawai memahami SOP/Standar Pelayanan?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mengetahui</li> <li>2. Mengetahui</li> <li>3. Cukup mengetahui</li> <li>4. Kurang mengetahui</li> <li>5. Tidak mengetahui</li> </ol>

No	Konsep	Variabel	Indikator	Item pernyataan/ pertanyaan	Ukuran
		<i>Product (X4)</i>	1. Efektifitas waktu pelayanan ( $X_{4.1}$ )	Apakah pelayanan KUA telah menjalankan sistem pelayanan sesuai prosedur layanan?	1. Sangat setuju 2. Setuju 3. Netral 4. Tidak setuju 5. Sangat tidak setuju
			2. Efisiensi tenaga ( $X_{4.2}$ )	Bagaimanakah pegawai KUA memberikan arahan pelayanan pencatatan nikah?	1. Sangat baik dan tidak berbelit 2. Cukup baik dan tidak berbelit 3. Baik dan tidak berbelit 4. Cukup baik tapi berbelit 5. Kurang baik dan berbelit
2.	<i>Kualitas Pelayanan</i>	<i>Tangibles (Y1)</i>	1. Penampilan ( $Y_{1.1}$ )	Pegawai KUA sudah mengenakan identitas sebagai pegawai layanan (seragam PNS, nama dada)	1. Sangat lengkap 2. Lengkap 3. Cukup lengkap 4. Kurang lengkap 5. Tidak lengkap
			2. Kenyamanan ( $Y_{1.2}$ )	a. Pelayanan pencatatan nikah di KUA memberikan pelayanan pencatatan nikah yang membuat Anda nyaman?	1. Sangat nyaman 2. Nyaman 3. Cukup nyaman 4. Kurang nyaman 5. Tidak nyaman
				b. Pegawai menjelaskan pelaksanaan dan persyaratan pencatatan nikah dengan bahasa yang baik?	1. Sangat baik 2. Baik 3. Cukup baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			3. Kemudahan akses ( $Y_{1.3}$ )	Pegawai memberikan pelayanan yang memudahkan (memberikan pilihan alternatif dari persyaratan yang seharusnya)	1. Sangat memudahkan 2. Memudahkan 3. Cukup memudahkan 4. Kurang memudahkan 5. Mempersulit

No	Konsep	Variabel	Indikator	Item pernyataan/ pertanyaan	Ukuran
		<i>Reliability</i> (Y2)	1. Kecermatan (Y <sub>2.1</sub> )	a. Pegawai memahami prosedur pelayanan pencatatan nikah dengan baik	1. Sangat baik 2. Baik 3. Cukup baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
				b. Pegawai memperbaiki berkas anda dan mengoreksi kekurangan persyaratan dengan baik	1. Sangat baik 2. Baik 3. Cukup baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			2. Standar pelayanan (Y <sub>2.2</sub> )	Setiap proses pencatatan dilakukan oleh pegawai yang berbeda	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
		<i>Responsiveness</i> (Y3)	1. Merespon setiap pemohon (Y <sub>3.1</sub> )	Pegawai menyambut anda saat pertama kali sampai di KUA	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			2. Cepat, Tepat, Cermat, Ketepatan, waktu (Y <sub>3.2</sub> )	Pegawai memberikan layanan yang cepat, tepat dan cermat	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			3. Merespon setiap keluhan (Y <sub>3.3</sub> )	Pegawai mampu memberikan jawaban atas pertanyaan	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
		<i>Assurance</i> (Y4)	1. Jaminan tepat waktu (Y <sub>4.1</sub> )	Pegawai menginformasikan lamanya waktu pelayanan berdasar standar operasional	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			2. Jaminan biaya (Y <sub>4.2</sub> )	Pegawai menginformasikan kepastian biaya layanan berdasar standar operasional	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			3. Jaminan legalitas (Y <sub>4.3</sub> )	Pegawai memberikan arahan sistem pelayanan yang menciptakan	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik

No	Konsep	Variabel	Indikator	Item pernyataan/ pertanyaan	Ukuran
				kepercayaan publik	
		Empathy (Y5)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon layanan (Y <sub>5.1</sub> )	Pegawai menyegerakan melaksanakan kebutuhan pemohon layanan	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			2. Tidak diskriminatif (Y <sub>5.2</sub> )	Pegawai dalam pelayanan publik tidak melihat status sosial	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik
			3. Menghargai setiap pemohon layanan (Y <sub>5.3</sub> )	Pegawai menghargai permohonan anda	1. Sangat baik 2. Cukup baik 3. Baik 4. Kurang baik 5. Tidak baik

#### E. Instrumen Penelitian dan Skala

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti akan menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dengan judul penelitian “Pengaruh Model Evaluasi Program *Context, Input, Process, Product (CIPP)* Terhadap Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)” (Studi di KUA Kecamatan Taman dan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo) maka terdapat dua instrumen yaitu:

1. Instrumen untuk mengukur evaluasi program dengan pendekatan CIPP.

## 2. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dengan pendekatan SERVQUAL.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.

Untuk penelitian ini dipilih skala Likert sebagai skala pengukuran data. Dimana skala Likert yaitu merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam Pasolong (2013:153) dengan skala *Likert item*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel ini dijabarkan lagi menjadi komponen – komponen yang terukur kemudian dijadikan tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden. Sehingga dicontohkan sebagai berikut:

1. Sangat baik
2. Cukup baik
3. Baik
4. Kurang baik
5. Tidak baik

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor, sebagai berikut:

- |                             |       |   |
|-----------------------------|-------|---|
| 1. Sangat baik, diberi skor | (SB)  | 5 |
| 2. Cukup baik, diberi skor  | (CB)  | 4 |
| 3. Baik, diberi skor        | (B)   | 3 |
| 4. Kurang baik, diberi skor | (KB)  | 2 |
| 5. Tidak baik, diberi skor  | (STB) | 1 |

#### **F. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Penelitian ini memilih teknik pengumpulan data dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuisisioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

#### **G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

##### **1. Uji Validitas**

Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyangkut pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi ( $r$ ) product moment dan perhitungannya menggunakan bantuan program *SPSS 13.0 for Windows*.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$ , tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%.

$H_1 : r \neq 0$ , terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%.

Hipotesa nol ( $H_0$ ) diterima apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , demikian sebaliknya hipotesa alternatif ( $H_1$ ) diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 13.0 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel

Variabel	Item	Sig.	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
Context Evaluation (X1)	X1.1	0.000	0.681	0.3	Valid
	X1.2	0.000	0.619	0.3	Valid
	X1.3	0.000	0.803	0.3	Valid
	X1.4	0.000	0.630	0.3	Valid
Input Evaluation (X2)	X2.1	0.000	0.888	0.3	Valid
	X2.2	0.000	0.913	0.3	Valid
Process Evaluation (X3)	X3.1	0.000	0.702	0.3	Valid
	X3.2	0.000	0.845	0.3	Valid
	X3.3	0.000	0.748	0.3	Valid
Product Evaluation (X4)	X4.1	0.000	0.842	0.3	Valid
	X4.2	0.000	0.875	0.3	Valid

Variabel	Item	Sig.	Koefisien Korelasi	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (Y)	Y1	0.000	0.549	0.3	Valid
	Y2	0.001	0.486	0.3	Valid
	Y3	0.000	0.555	0.3	Valid
	Y4	0.000	0.624	0.3	Valid
	Y5	0.000	0.518	0.3	Valid
	Y6	0.000	0.517	0.3	Valid
	Y7	0.021	0.346	0.3	Valid
	Y8	0.000	0.607	0.3	Valid
	Y9	0.000	0.531	0.3	Valid
	Y10	0.000	0.603	0.3	Valid
	Y11	0.000	0.598	0.3	Valid
	Y12	0.000	0.588	0.3	Valid
	Y13	0.012	0.375	0.3	Valid
	Y14	0.001	0.489	0.3	Valid
	Y15	0.001	0.500	0.3	Valid
	Y16	0.001	0.496	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah

Dari Tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r item pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 0.05$ ) yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto (2006:154) menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.”

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	<i>Context evaluation (X1)</i>	0,610	Reliabel
2	<i>Input evaluation (X2)</i>	0,765	Reliabel
3	<i>Process evaluation (X3)</i>	0,637	Reliabel
4	<i>Product evaluation (X4)</i>	0,643	Reliabel
5	Kualitas layanan (Y)	0,826	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari Tabel 3.4 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

#### H. Uji Asumsi Klasik

Data penelitian yang telah diambil dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu untuk mengetahui karakteristik dari data yang diperoleh. Sebuah model regresi pada umumnya akan digunakan untuk melakukan peramalan. Sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik. Beberapa asumsi klasik yang perlu dipenuhi yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut:

Hipotesis yang digunakan:

$H_0$  : residual tersebar normal.

$H_1$  : residual tidak tersebar normal.

Jika nilai sig. (*p-value*) > maka  $H_0$  diterima yang artinya normalitas terpenuhi. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.71872543
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.541
Asymp. Sig. (2-tailed)		.932

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.

Sumber : data primer diolah

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig.sebesar 0.932 (dapat dilihat pada tabel 3.5) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan  $H_0$  diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.



## 2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi ini untuk mengetahui korelasi antara sisaan yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam deret waktu) atau ruang (seperti dalam data *cross section*). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam sisaan ( $\varepsilon_i$ ). Hal ini memperlihatkan bahwa model klasik mengasumsikan bahwa unsur sisaan yang berhubungan dengan pengamatan tidak dipengaruhi oleh sisaan yang berhubungan dengan pengamatan lain yang mana pun.

Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW-test).

Hipotesis yang melandasi pengujian adalah:

$H_0 : \rho = 0$  (tidak terdapat autokorelasi di antara sisaan)

$H_1 : \rho \neq 0$  (terdapat autokorelasi di antara sisaan)

Statistik Durbin-Watson yang dirumuskan oleh statistik  $d$ , yaitu:

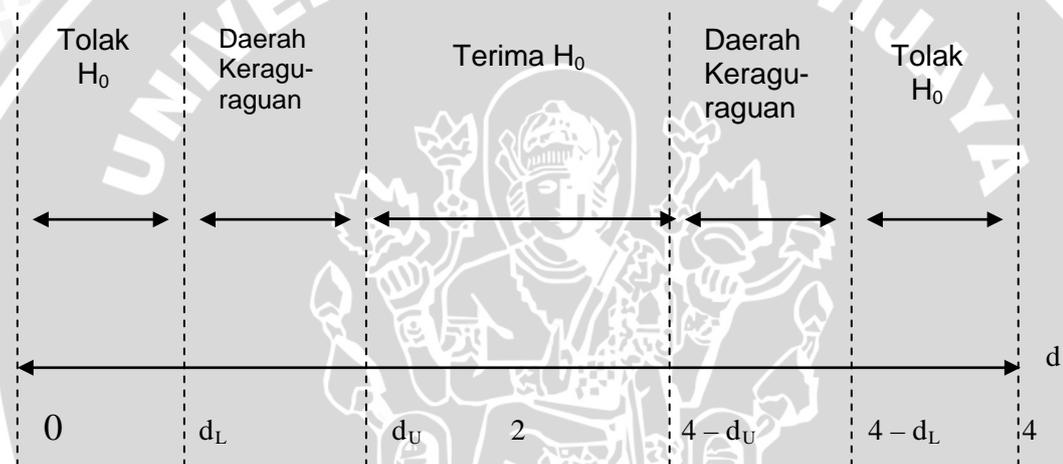
$$d = \frac{\sum (e_t - e_{t-1})^2}{\sum e^2}$$

Banyak pengamatan pada pembilang statistik  $d$  adalah  $n - 1$  karena satu pengamatan hilang dalam mendapatkan perbedaan yang berurutan.

Prosedur uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Metode Kuadrat Terkecil (MKT) biasa, hitung koefisien regresi, kemudian tentukan  $e_i$ .
2. Dengan menggunakan rumus diatas hitung statistik  $d$
3. Berdasarkan banyaknya pengamatan dan peubah penjelas tentukan nilai-nilai kritis  $d_L$  dan  $d_U$ .
4. Terapkan kaidah keputusan:

- a. Jika  $d < d_L$  atau  $d > (4 - d_L)$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi terhadap sisaan.
- b. Jika  $d_U < d < (4 - d_U)$ , maka  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat autokorelasi antar sisaan.
- c. Namun jika  $d_L < d < d_U$  atau  $(4 - d_U) < d < (4 - d_L)$ , maka uji Durbin-Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (*inconclusive*). Untuk nilai-nilai ini, tidak dapat (pada suatu tingkat signifikansi tertentu) disimpulkan ada tidaknya autokorelasi di antara faktor-faktor gangguan.



Keterangan :

$d_U$  = Durbin-Watson Upper (batas atas dari tabel Durbin-Watson)

$d_L$  = Durbin-Watson Lower (batas bawah dari tabel Durbin-Watson)

Dari tabel Durbin-Watson untuk  $n = 44$  dan  $k = 4$  (adalah banyaknya variabel bebas) diketahui nilai  $d_U$  sebesar 1.837 dan  $4 - d_U$  sebesar 2.163. Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji Autokorelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.928

Sumber: data primer diolah

Dari tabel 3.6 tersebut diketahui nilai uji Durbin Watson sebesar 1.928 yang terletak antara 1.837 dan 2.163, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terdapat autokorelasi telah terpenuhi.

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance  $< 0,1$  maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.838	1.193
	X2	.806	1.241
	X3	.901	1.109
	X4	.897	1.115

Sumber : data primer diolah.

Berdasarkan tabel 3.7 berikut hasil pengujian dari masing – masing variabel bebas:

Tolerance untuk *context evaluation* adalah 0,838.

Tolerance untuk *input evaluation* adalah 0,806.

Tolerance untuk *process evaluation* adalah 0,901.

Tolerance untuk *product evaluation* adalah 0,897.

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance  $> 0.1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian masing – masing variabel bebas:

1. VIF untuk context evaluation adalah 1,193.
2. VIF untuk input evaluation adalah 1,241.
3. VIF untuk process evaluation adalah 1,109.
4. VIF untuk product evaluation adalah 1,115.

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinieritas dapat terpenuhi.

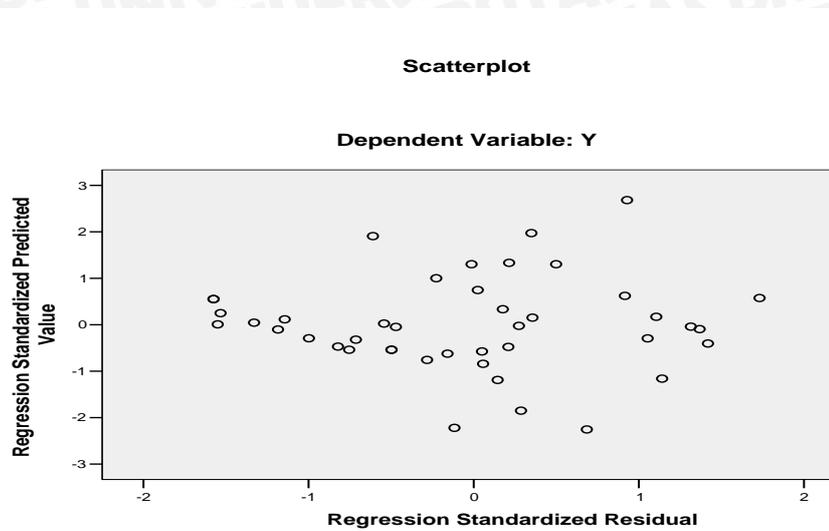
#### 4. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan uji scatter plot.

Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

$H_0$  : ragam sisaan homogen

$H_1$  : ragam sisaan tidak homogen



Sumber: data primer diolah

### Gambar 3.2 Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam *homogeny* (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi diatas maka dapat dikatakan model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

#### I. Metode Analisis Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Data yang diperoleh dalam penelitian

ini selanjutnya akan diolah dan akan dianalisis dengan cara analisis kuantitatif yaitu analisis yang memberikan keterangan dalam bentuk angka – angka. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini dipakai untuk menggambarkan karakteristik lokasi penelitian, obyek penelitian serta distribusi item – item dari masing – masing variabel. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasikan dalam tabel, setelah itu dilakukan pembahasan secara deskriptif dalam angka dan presentase.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, untuk menganalisis permasalahan dan hipotesis yang ada peneliti menggunakan analisis data regresi liner berganda. Selanjutnya penghitungan dilakukan dengan menggunakan program komputer *SPSS ver.13 for windows*. Analisis ini dirancang untuk meneliti variabel – variabel yang berpengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Independent

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel independen

X = Variabel dependen

e = Epsilon, atau kesalahan pengganggu yang terjadi karena masih ada faktor lain yang memengaruhi Y tapi tidak diperhitungkan.

### 3. Analisis Koefisien Berganda

Dimaksudkan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel – variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Tahapan dalam uji F yaitu:

Tingkat signifikansi yang diharapkan yaitu  $\alpha=5\%$  atau *confidence interval* sebesar 95% dan *degree of freedom* (K-1) dan (n-K) dimana n adalah jumlah observasi dan K adalah variabel *regresor*.

Membandingkan nilai probabilitas F hitung dengan untuk menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika probabilitas F hitung  $\leq \alpha$  berarti  $H_0$  ditolak.

Jika probabilitas F hitung  $> \alpha$  berarti  $H_0$  diterima.

Adapun rumus uji F adalah:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F = Pendekatan distribusi probabilitas Fischer

k = Jumlah peubah bebas

R = koefisien korelasi ganda

n = jumlah anggota sampel

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

$H_0$  ditolak jika  $F$  hitung  $> F$  tabel  
 $H_0$  diterima jika  $F$  hitung  $< F$  tabel

Tabel 3.8 Uji F/Serempak

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	640.334	4	160.083	10.499	.000 <sup>a</sup>
	Residual	594.644	39	15.247		
	Total	1234.977	43			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3.8 nilai  $F$  hitung sebesar 10,499. Sedangkan  $F$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 4 : db residual = 39) adalah sebesar 2,612. Karena  $F$  hitung  $> F$  tabel yaitu  $10,499 > 2,612$  atau nilai Sig.  $F$  (0,000)  $< \alpha = 0.05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (kualitas pelayanan ) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation*( $X_4$ )).

#### 4. Analisis Regresi Parsial

Uji statisti  $t$  pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Krisnawati, 2007:44). Koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruhnya dari masing – masing variabel bebas atau terhadap variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu terhadap variabel terikat.

Rumus uji  $t$  adalah:

$$t = \frac{b_1}{S_{b_1}}$$

Keterangan:

$b_1$  = penduga bagi  $\beta_1$

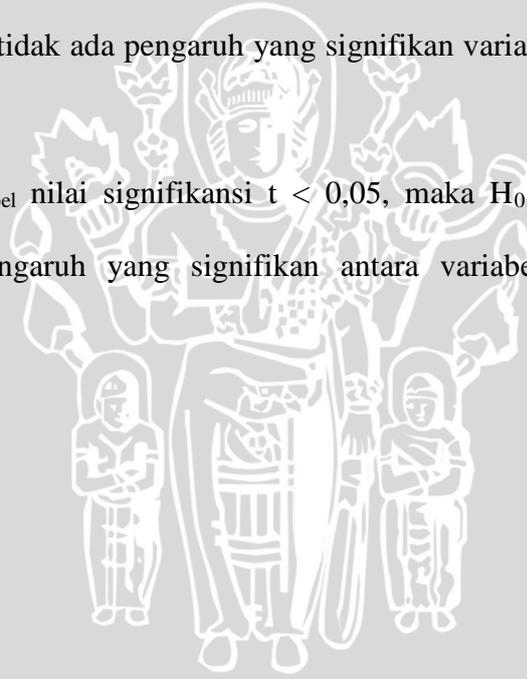
$S_{b1}$  = Standar error bagi  $\beta_1$

Pengujian ini dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau membandingkan nilai signifikansi 5% (0,05), yaitu:

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $t > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  nilai signifikansi  $t < 0,05$ , maka  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo, adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibukotanya adalah Sidoarjo. Sidoarjo dikenal sebagai penyangga utama Kota Surabaya dan termasuk kawasan Gerbang Kertosusila. Kabupaten Sidoarjo memiliki luas 591,59 Km<sup>2</sup>. Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112,5' dan 112,9' Bujur Timur dan antara 7,3' dan 7,5' Lintang Selatan. Kabupaten ini berbatasan dengan Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik di Utara, Selat Madura di timur, Kabupaten Pasuruan di selatan, serta kabupaten Mojokerto di barat.

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu penyangga Ibukota Propinsi Jawa Timur merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat. Keberhasilan ini dicapai karena berbagai potensi yang ada di wilayahnya seperti industri dan perdagangan, pariwisata, serta usaha kecil dan menengah dapat dikemas dengan baik dan terarah.

Bandara Internasional Juanda dan Terminal Bus Purabaya yang dianggap sebagai milik Surabaya, berada di wilayah Kabupaten ini. Terminal Purabaya merupakan gerbang utama Surabaya dari arah selatan dan salah satu terminal bus terbesar di Asia Tenggara. Kereta Komuter Surabaya – Sidoarjo – Porong

menghubungkan kawasan Sidoarjo dengan Surabaya. Industri dan jasa merupakan sektor perekonomian utama Sidoarjo. Selat Madura di timur merupakan daerah penghasil perikanan, diantaranya ikan, udang dan kepiting. Sidoarjo juga dikenal dengan sebutan kota petis.

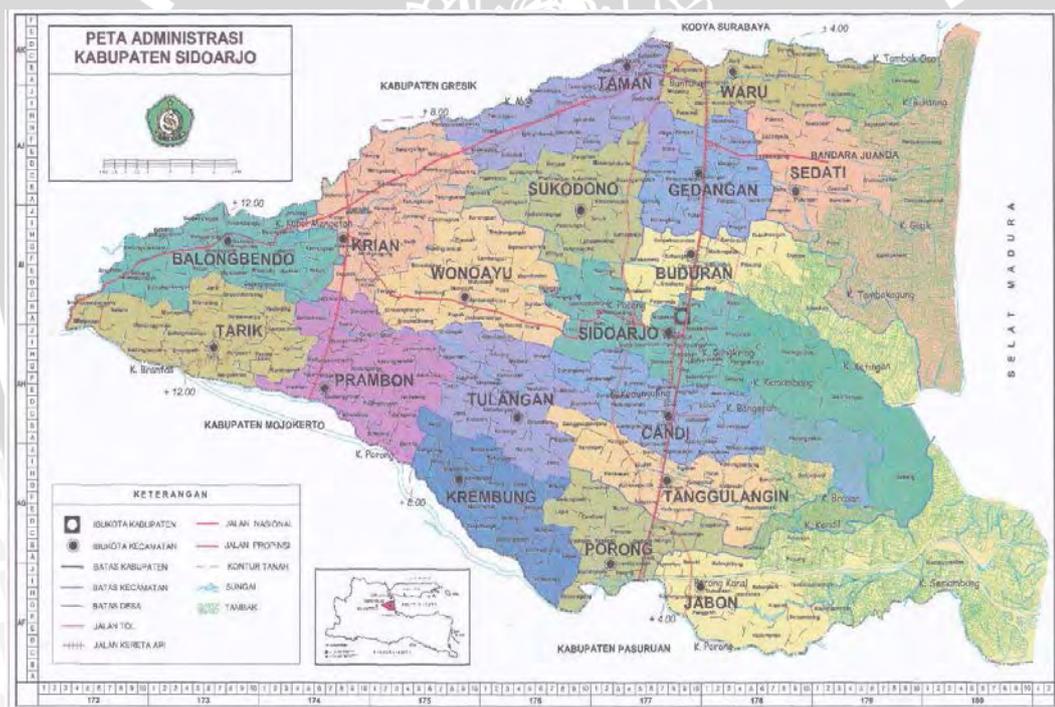
Kerajinan tas dan koper INTAKO banyak menawarkan aneka produk berkualitas. Daerah ini juga memiliki obyek wisata yang menarik antara lain Pantai Kepetingan, Pucukan dan Gesik Cemandi. Peninggalan sejarah berupa candi juga banyak ditemukan antara lain Candi Pari, , Dermo, Pamotan, Tawang Alun dan Klajen. Agenda budaya yang dilakukan antara lain upacara Petik Laut di pantai Gesik Cemandi. Tasyakuran Laut setiap menjelang Mulud di Bluru dan Nyadran dilaksanakan seminggu sebelum puasa. Bagi petani tambak dapat menghadiri Lelang Bandeng setiap peringatan maulud Nabi Muhammad SAW bertempat di pendopo Kabupaten Sidoarjo.

Dengan adanya berbagai potensi daerah serta dukungan sumber daya manusia yang memadai, maka dalam perkembangannya Kabupaten Sidoarjo mampu menjadi salah satu daerah strategis bagi pengembangan perekonomian regional. Kabupaten Sidoarjo memiliki 18 wilayah kecamatan meliputi:

- a. Kecamatan Taman
- b. Kecamatan Waru
- c. Kecamatan Sedati
- d. Kecamatan Gedangan
- e. Kecamatan Sukodono
- f. Kecamatan Krian
- g. Kecamatan Balongbendo
- h. Kecamatan Tarik

- i. Kecamatan Wonoayu
- j. Kecamatan Prambon
- k. Kecamatan Tulangan
- l. Kecamatan Krembung
- m. Kecamatan Porong
- n. Kecamatan Tanggulangin
- o. Kecamatan Jabon
- p. Kecamatan Buduran
- q. Kecamatan Sidoarjo
- r. Kecamatan Candi

Adapun peta administrasi Kabupaten Sidoarjo:



Sumber : [sidoarjokab.go.id](http://sidoarjokab.go.id), 2012

**Gambar 4.1 Peta Administrasi Sidoarjo**

**2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman**

- a. Perkembangan Dan Pembagian Wilayah Administrasi

KUA Kec. Taman terletak di Wilayah Sidoarjo bagian Utara. Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Taman terletak di Jl. Raya Wonocolo nomor 41

Taman. Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman sebagai bawahan langsung dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Sidoarjo dan sebagai mitra kerja dari berbagai instansi pemerintah di tingkat Kecamatan, keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat Kecamatan Taman yang membutuhkan pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan sebagaimana tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten / Kota di bidang Urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan visi, misi, serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kecamatan Taman.
- 2) Pembinaan, pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Islam, pengembangan Zakat dan Wakaf, Ibadah Sosial, kependudukan dan kesejahteraan keluarga, Pendidikan Agama Islam (Non Formal) pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi pencatatan NR.
- 4) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah Kecamatan, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Departemen Agama di Kecamatan Taman.

KUA kecamatan Taman mewilayahi 24 desa, meliputi :

- a) Bohar
- b) Pertapan Madu
- c) Trosobo
- d) Kramatjegu
- e) Sidodadi
- f) Bringinbendo
- g) Tanjungsari
- h) Krembangan
- i) Tawang Sari
- j) Gilang
- k) Sambibulu
- l) Sadang
- m) Jemundo
- n) Geluran
- o) Kletek
- p) Kalijaten
- q) Ngelom
- r) Bebekan
- s) Wonocolo
- t) Sepanjang
- u) Ketegan
- v) Kedungturi
- w) Taman
- x) Wage

b. Kondisi Geografis

KUA Kecamatan Taman yang terletak di Jl. Wonocolo nomor 41

berbatasan dengan wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Karangpilang dan Kecamatan Jambangan
- Sebelah Selatan : Kecamatan Sukodono dan Kecamatan Gedangan

- Sebelah Timur : Kecamatan Waru dan Kecamatan Gedangan
- Sebelah Barat : Kecamatan Krian dan Kabupaten Gresik

c. Data Penduduk

Guna menambah gambaran KUA Kecamatan Taman, maka dipaparkan pula beberapa data berikut ini :

1) Data Penduduk Berdasarkan Desa

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Taman Berdasarkan Desa (2013)

No.	Desa	Jumlah penduduk (jiwa)
1.	Bohar	4.152
2.	Pertapan Madu	3.855
3.	Trosobo	7.195
4.	Kramatjegu	8.793
5.	Sidodadi	7.374
6.	Bringinbendo	6.958
7.	Tanjungsari	6.356
8.	Krembangan	4.106
9.	Tawangsari	6.856
10.	Gilang	4.935
11.	Sambibulu	7.030
12.	Sadang	3.697
13.	Jemundo	6.247
14.	Geluran	10.569
15.	Kletek	7.369
16.	Kalijaten	8.578
17.	Ngelom	5.187
18.	Bebekan	7.407
19.	Wonocolo	9.286
20.	Sepanjang	11.028
21.	Ketegan	7.356
22.	Kedungturi	11.196
23.	Taman	7.567
24.	Wage	20.480

Sumber: KUA Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo 2013.

## 2) Data Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama

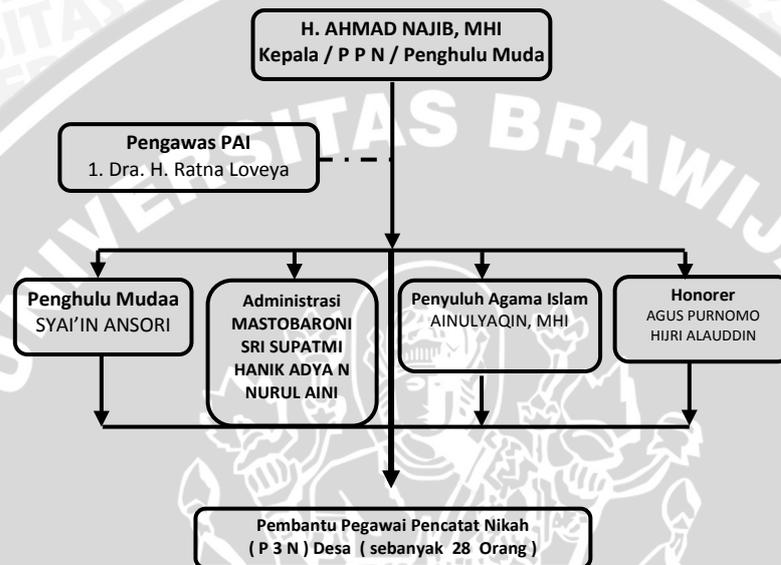
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk kecamatan Taman Berdasarkan Pemeluk Agama (2013)

DESA	JUMLAH PENDUDUK	PEMELUK AGAMA					
		ISLAM	KRISTEN	KATROLIK	HINDU	BUDHA	LAIN - LAIN
Bohar	4152	4002	29	121	0	0	0
Pertapan Md	3855	3850	3	2	0	0	0
Trosobo	7195	6674	237	246	17	21	0
Kramatjegu	8793	7814	278	615	51	35	0
Sidodadi	7374	6733	207	417	48	29	0
Bringinbendo	6958	6870	66	15	7	0	0
Tanjungsari	6356	6268	66	15	7	0	0
Krembangan	4106	4083	0	15	8	0	0
Tawang Sari	6856	6746	45	51	10	4	0
Gilang	4935	4528	60	234	36	77	0
Sambibulu	7030	6923	28	61	18	0	0
Sadang	3697	3638	9	49	0	1	0
Jemundo	6247	6173	15	40	8	11	0
Geluran	10569	8693	715	984	115	62	0
Kletek	7369	7017	139	161	30	22	0
Kalijaten	8578	7940	185	407	6	40	0
Ngelom	5187	5097	47	34	0	9	0
Bebekan	7407	7128	66	205	5	3	0
Wonocolo	9286	8806	245	97	40	58	40
Sepanjang	11028	10639	138	191	39	21	0
Ketegan	7356	7256	72	23	3	2	0
Kedungturi	11196	9987	431	522	187	69	0
Taman	7567	7398	30	127	10	2	0
Wage	20480	18219	819	1214	191	30	7
<b>Jumlah</b>	<b>183.577</b>	<b>172.482</b>	<b>3.930</b>	<b>5.846</b>	<b>836</b>	<b>496</b>	<b>47</b>

Sumber : KUA Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo 2013.

#### d. Susunan Organisasi Dan Pembagian Tugas

Dalam hal susunan organisasi dan pembagian tugas, setiap pegawai KUA Kec. Taman memiliki tupoksi masing – masing. Sehingga dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: KUA Kec. Taman, Kabupaten Sidoarjo

**Gambar 4.2 Susunan Organisasi KUA Kec. Taman, Kabupaten Sidoarjo 2013**

Dari komposisi personalia yang ada, maka ditetapkan pembagian tugas – tugas pegawai dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Personalia Pegawai KUA Kecamatan Taman 2013**

NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
H. Ahmad Najib, M.HI	196903242000031001	Penata / III/d	Kepala / PPN / Penghulu Muda
Syaiin Anshori, M.HI	197707272005011003	Penata Tk.1 / III/ c	Penghulu Pertama
Drs. Misbahul Munir, M. HI	196611102006041025	Penata Muda / III-b	Penghulu Pertama
Mastobaroni	196808091994031001	Penata Muda / III-a	Staf KUA
Sri Suparmi	196306121987032001	Penata Muda Tk.I / III-b	Staf KUA

NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
Hanik Adyaningrum, SP	197306302007102001	Penata Muda III/A	Staf KUA
Nurul Aini	196005121983032007	Pengatur / III-b	Staf KUA
Ainul Yaqin, S.Ag., M.Hi.	197406152000031001	Penata Tk.I/ III-d	Penyuluh Agama Islam
Agus Purnomo, S.E	-	-	Honoror
Hijri Alauddin, S.HI	-	-	Honoror

Sumber: KUA Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo 2013

### 3. Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedangan

#### a. Perkembangan Dan Pembagian Wilayah Administrasi

Kantor Urusan Agama ( KUA ) Kecamatan Gedangan berdiri pada tahun 1948 yang awalnya bertempat di halaman Masjid Al Hidayah Jl. Raya Gedangan, kemudian pada tahun 1981 KUA Kecamatan Gedangan dipindah oleh pengurus Masjid Al Hidayah guna perluasan Masjid, kedesa Punggul dengan dipinjami tanah milik desa Punggul seluas  $13 \times 20 \text{ M} = 260 \text{ M}^2$  untuk dibangun gedung KUA Kecamatan Gedangan ( Proyek Gedung Balai Nikah ) dengan luas gedung  $10 \times 10 \text{ M} = 100 \text{ M}^2$  Jalan Raya Punggul Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo Telp. ( 031 ) 8910934.

Kantor Urusan Agama ( KUA ) Kecamatan Gedangan mewilayahi 15 Desa, yaitu:

- 1) Desa Gedangan
- 2) Desa Keboansikep
- 3) Desa Keboananom
- 4) Desa Ganting
- 5) Desa Karangbong
- 6) Desa Tebel

- 7) Desa Sruni
- 8) Desa Punggul
- 9) Desa Kragan
- 10) Desa Gemurung
- 11) Desa Wedi
- 12) Desa Ketajen
- 13) Desa Semabung
- 14) Desa Sawotratap
- 15) Desa Bagah

Walapun Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Gedangan berdiri pada tahun 1948, namun Register Nikah (Akta Nikah) yang ada dan tersimpan dengan rapi sampai sekarang mulai tahun 1948. Dari tahun ketahun sejak berdirinya, KUA Kecamatan Gedangan mengalami peningkatan frekuensi pernikahan seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan penduduk yang sangat pesat walaupun hanya terdiri dari 15 Desa.

Perkembangan mutakhir dari KUA Kec. Gedangan seiring terbitnya KMA 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/62/M.PAN/6/2005 tentang Jabatan Fungsional Penghulu dan Angka Kreditnya, maka KUA Kec. Gedangan melaksanakan restrukturisasi sesuai acuan peraturan tersebut dengan struktur organisasi yang dipimpin oleh seorang kepala, satu orang tenaga fungsional penghulu dan dibantu dua tenaga tata usaha dengan kualifikasi pendidikan dan persyaratan lain yang sesuai dengan standart tugasnya masing-masing. Disamping itu, guna

memaksimalkan tugas pokok dan fungsi KUA Kecamatan, maka masing-masing pegawai KUA Kecamatan Gedangan memiliki bidang tugas masing-masing yang terintegrasi dalam suatu prinsip memberikan pelayanan dan pembinaan kepada masyarakat secara maksimal, sehingga dengan demikian diharapkan KUA Kec. Gedangan sebagai salah satu ujung tombak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo dapat menjalankan tupoksinya dengan baik dan memuaskan.

#### b. Kondisi Geografis

Dilihat dari segi geografisnya KUA Kec. Gedangan terletak di Wilayah Sidoarjo bagian Utara. Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Gedangan terletak di Jl. Raya Punggul Kec. Gedangan dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Wilayah Kecamatan Waru
- Sebelah Selatan : Wilayah Kecamatan Buduran
- Sebelah Timur : Wilayah Kecamatan Sedati
- Sebelah Barat : Wilayah Kec. Sukodono

#### c. Data Penduduk

Untuk mempermudah mengetahui wilayah kecamatan Gedangan, makadapat dilihat data penduduk berikut:

##### 1) Data Penduduk Berdasarkan Desa

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Kecamatan Gedangan Berdasarkan Desa (2013)

No.	Desa	Jumlah penduduk (jiwa)
1.	Gedangan	3.504
2.	Keboansikep	6.393
3.	Keboananom	12.406
4.	Ganting	2.131
5.	Karangbong	3.760
6.	Tebel	6.339

No.	Desa	Jumlah penduduk (jiwa)
7.	Sruni	6.647
8.	Punggul	7.656
9.	Kragan	10.883
10.	Gemurung	10.103
11.	Wedi	6.983
12.	Ketajen	4.726
13.	Semambung	5.989
14.	Sawotratap	13.211
15.	Bagah	9.198

Sumber: KUA Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo 2013.

## 2) Data Penduduk Berdasarkan Pemeluk Agama

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Kecamatan Gedangan Berdasarkan Pemeluk Agama (2013)

DESA	JUMLAH PENDUDUK	PEMELUK AGAMA					
		ISLAM	KRISTEN	KATHOLIK	HINDU	BUDHA	LAIN - LAIN
Gedangan	3.504	3.487	5	5	0	1	6
Keboansikep	6.393	6.340	25	28	0	0	0
Keboananom	12.406	11.177	864	283	49	33	0
Ganting	2.131	2.100	26	0	5	0	0
Karangbong	3.760	3.536	160	53	8	3	0
Tebel	6.339	6.309	10	20	0	0	0
Sruni	6.647	6.519	38	41	32	17	0
Punggul	7.656	7.569	0	77	10	0	0
Kragan	10.883	10.610	85	118	41	24	5
Gemurung	10.103	8.911	489	353	25	325	0
Wedi	6.983	6.480	75	414	14	0	0
Ketajen	4.726	4.264	338	76	36	12	0
Semambung	5.989	5.680	175	109	25	0	0
Sawotratap	13.211	12.601	240	215	32	26	97
Bagah	9.198	5.949	156	81	2	10	0
<b>Jumlah</b>	<b>109.929</b>	<b>101.532</b>	<b>2686</b>	<b>1873</b>	<b>279</b>	<b>451</b>	<b>108</b>

Sumber: KUA Kec. Gedangan, Kabupaten Sidoarjo 2013

## d. Susunan Organisasi Dan Pembagian Tugas

Tabel 4.6 Personalia Pegawai KUA Kecamatan Gedangan

NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
Drs. H. Arifin, MA	196212111994031001	Pembina Muda ( IV/a)	Kepala KUA
Fuad Syakir, S.Pd.I	196008061984031004	Penata (III/c)	Staf / Penghulu
Dewi Alamatus Sya'adah, S.Pd.I	196501111990012001	Penata (III/c)	Staf Tata Usaha
Supini, Ama	196207211989032004	Penata Muda Tk. I (III/b)	Staf Tata Usaha / Bendahara
Ifa Husnifah, S,Hi	-	-	Honoror
Mochammad Saifuddin Arif, S.Hi	-	-	Honoror

Sumber: KUA Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo 2013.

**B. Penyajian Data****1. Gambaran Umum Responden**

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian masyarakat pengguna SIMKAH yang berjumlah 44 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden dan jenis kelamin responden.

Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

**(a) Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin**

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden ( Senioritas )	Persentase ( % )
1	Laki – laki	35	79
2	Perempuan	9	21
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 responden atau 79%, sedangkan perempuan sebanyak 9 responden atau 21%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang atau 79%.

(b) Karakteristik Responden Berdasar Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah Responden ( Senioritas )	Persentase ( % )
1	18 tahun – 24 tahun.	18	41
2	25 tahun – 31 tahun.	19	43
3	32 tahun – 38 tahun.	4	9
4	> 38 tahun.	3	7
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia lebih dari 18 tahun sampai 24 tahun sebanyak 18 senioritas atau 41%, berusia lebih dari 25 tahun sampai 31 tahun sebanyak 19 senioritas atau 43%, berusia lebih dari 32 tahun sampai 38 tahun sebanyak 4 senioritas atau 9%, berusia lebih dari 38 tahun sebanyak 3 senioritas atau 7%. Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah lebih dari 25 tahun sampai 31 tahun. Dalam hal ini, dapat diasumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia instruktur diklatif bekerja.

## 2. Frekuensi Jawaban Responden

Deskripsi distribusi item ini digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesner. Jawaban-jawaban tersebut selengkapnya dijelaskan sebagai berikut:

### a. Konsep CIPP Model

#### (1). Variabel *Context Evaluation* ( $X_1$ )

Pada variabel *context evaluation* terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel *Context Evaluation* ( $X_1$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X1.1	15	34.09	23	52.27	3	6.82	3	6.82	0	0.00	44	100	4.14
X1.2	16	36.36	25	56.82	3	6.82	0	0.00	0	0.00	44	100	4.30
X1.3	11	25.00	27	61.36	5	11.36	1	2.27	0	0.00	44	100	4.09
X1.4	17	38.64	19	43.18	8	18.18	0	0.00	0	0.00	44	100	4.20
													4.18

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 44 responden, untuk item pertama yaitu telah mendapatkan sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA terdapat 15 responden atau 34,09% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 23 responden atau 52,27%, yang menjawab netral sebanyak 3 responden atau 6,82%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 6,82%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA sudah memenuhi kebutuhan dapat diketahui bahwa responden yang

menyatakan sangat membantu sebanyak 16 responden atau 36,36%, yang menyatakan membantu sebanyak 25 responden atau 56,82%, yang menyatakan cukup membantu sebanyak 3 responden atau 6,82%, yang menyatakan kurang membantu sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat kurang membantu sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketiga yaitu pegawai sudah menggunakan peralatan terkini (*update*)? (seperti komputer, printer, scanner) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat menggunakan sebanyak 11 responden atau 25,0%, yang menyatakan menggunakan sebanyak 27 responden atau 61,36%, yang menyatakan cukup menggunakan sebanyak 5 responden atau 11,36%, yang menyatakan kurang menggunakan sebanyak 1 responden atau 2,27%, dan yang menyatakan tidak menggunakan sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keempat yaitu penggunaan peralatan terkini mempercepat pekerjaan pegawai KUA dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat membantu sebanyak 17 responden atau 38,64%, yang menyatakan membantu sebanyak 19 responden atau 43,18%, yang menyatakan cukup membantu sebanyak 8 responden atau 18,18%, yang menyatakan kurang sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat kurang sebanyak 0 responden atau 0,0%.

(2). Variabel *Input Evaluation* ( $X_2$ )

Pada variabel *input evaluation* terdapat dua item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel *Input Evaluation* ( $X_2$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X2.1	6	13.64	31	70.45	7	15.91	0	0.00	0	0.00	44	100	3.98
X2.2	11	25.00	27	61.36	6	13.64	0	0.00	0	0.00	44	100	4.11
													4.05

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 44 responden, untuk item pertama yaitu sistem pelayanan nikah, pegawai KUA sudah memenuhi kelayakan pelayanan terdapat 6 responden atau 13,64% yang menyatakan sangat memenuhi, yang menyatakan memenuhi sebanyak 31 responden atau 70,45%, yang menjawab cukup memenuhi sebanyak 7 responden atau 15,91%, yang menyatakan kurang memenuhi sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat kurang memenuhi sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu setiap pegawai KUA memiliki kemampuan dalam melayani pencatatan nikah secara komputerisasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat mampu sebanyak 11 responden atau 25,0%, yang menyatakan mampu sebanyak 27 responden atau 61,36%, yang menyatakan cukup mampu sebanyak 6 responden atau 13,64%, yang menyatakan kurang mampu sebanyak 0

responden atau 0%, dan yang menyatakan kurang tahu sebanyak 0 responden atau 0,0%.

(3). Variabel *Process Evaluation* ( $X_3$ )

Pada variabel *process evaluation* terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel *Process Evaluation* ( $X_3$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X3.1	3	6.82	28	63.64	13	29.55	0	0.00	0	0.00	44	100	3.77
X3.2	6	13.64	32	72.73	6	13.64	0	0.00	0	0.00	44	100	4.00
X3.3	15	34.09	25	56.82	4	9.09	0	0.00	0	0.00	44	100	4.25
													4.01

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 44 responden, untuk item pertama yaitu mengetahui adanya sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA terdapat 3 responden atau 6,82% yang menyatakan dari lingkungan rumah, yang menyatakan dari lingkungan pekerjaan sebanyak 28 responden atau 63,64%, yang menjawab media elektronik sebanyak 13 responden atau 29,55%, yang menyatakan media cetak sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan lain - lain sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kedua yaitu mengetahui mengenai SIMKAH di KUA dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat mengetahui sebanyak 6 responden atau 13,64%, yang menyatakan mengetahui sebanyak 32 responden atau 72,73%, yang menyatakan

cukup mengetahui sebanyak 6 responden atau 13,64%, yang menyatakan kurang mengetahui sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak mengetahui sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketiga yaitu pegawai memahami SOP/Standar Pelayanan diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat mengetahui sebanyak 15 responden atau 34,09%, yang menyatakan mengetahui sebanyak 25 responden atau 56,82%, yang menyatakan cukup mengetahui sebanyak 4 responden atau 9,09%, yang menyatakan kurang mengetahui sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak mengetahui sebanyak 0 responden atau 0,0%.

#### (4). Variabel *Product Evaluation* ( $X_4$ )

Pada variabel *product evaluation* terdapat dua item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel *Product Evaluation* ( $X_4$ )

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X4.1	15	34.09	27	61.36	0	0.00	2	4.55	0	0.00	44	100	4.25
X4.2	16	36.36	23	52.27	3	6.82	2	4.55	0	0.00	44	100	4.20
													4.23

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 44 responden, untuk item pertama yaitu pelayanan KUA telah menjalankan sistem pelayanan sesuai prosedur pelayanan terdapat 15 responden atau 34,09% yang menyatakan sangat setuju, yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 61,36%, yang menjawab netral sebanyak

0 responden atau 0%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 4,55%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Untuk item kedua yaitu pegawai KUA memberikan arahan pelayanan pencatatan nikah dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik dan tidak berbelit sebanyak 16 responden atau 36,36%, yang menyatakan cukup baik dan tidak berbelit sebanyak 23 responden atau 52,27%, yang menyatakan baik dan tidak berbelit sebanyak 3 responden atau 6,82%, yang menyatakan cukup baik tapi berbelit sebanyak 2 responden atau 4,55%, dan yang menyatakan kurang baik dan berbelit sebanyak 0 responden atau 0,0%.

#### b. Konsep *Service Quality* (Y)

Pada variabel kualitas pelayanan terdapat enam belas pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	10	22.73	21	47.73	13	29.55	0	0.00	0	0.00	44	100	3.93
Y2	12	27.27	26	59.09	6	13.64	0	0.00	0	0.00	44	100	4.14
Y3	18	40.91	22	50.00	4	9.09	0	0.00	0	0.00	44	100	4.32
Y4	11	25.00	18	40.91	15	34.09	0	0.00	0	0.00	44	100	3.91
Y5	11	25.00	29	65.91	4	9.09	0	0.00	0	0.00	44	100	4.16
Y6	17	38.64	25	56.82	2	4.55	0	0.00	0	0.00	44	100	4.34
Y7	7	15.91	32	72.73	5	11.36	0	0.00	0	0.00	44	100	4.05
Y8	15	34.09	24	54.55	5	11.36	0	0.00	0	0.00	44	100	4.23
Y9	17	38.64	22	50.00	5	11.36	0	0.00	0	0.00	44	100	4.27
Y10	9	20.45	32	72.73	3	6.82	0	0.00	0	0.00	44	100	4.14

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y11	6	13.64	26	59.09	12	27.27	0	0.00	0	0.00	44	100	3.86
Y12	12	27.27	28	63.64	4	9.09	0	0.00	0	0.00	44	100	4.18
Y13	14	31.82	24	54.55	6	13.64	0	0.00	0	0.00	44	100	4.18
Y14	6	13.64	30	68.18	8	18.18	0	0.00	0	0.00	44	100	3.95
Y15	14	31.82	22	50.00	8	18.18	0	0.00	0	0.00	44	100	4.14
Y16	17	38.64	24	54.55	3	6.82	0	0.00	0	0.00	44	100	4.32
													4.13

Sumber : data primer diolah

Pada Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 44 responden, untuk item pertama yaitu pegawai KUA sudah mengenakan identitas sebagai pegawai pelayanan (seragam PNS, nama dada) terdapat 10 responden atau 22,73% yang menyatakan sangat lengkap, yang menyatakan lengkap sebanyak 21 responden atau 47,73%, yang menjawab cukup lengkap sebanyak 13 responden atau 29,55%, yang menyatakan kurang lengkap sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak lengkap sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kedua yaitu pelayanan pencatatan nikah di KUA memberikan pelayanan pencatatan nikah yang membuat masyarakat nyaman dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat nyaman sebanyak 12 responden atau 27,27%, yang menyatakan nyaman sebanyak 26 responden atau 59,09%, yang menyatakan cukup nyaman sebanyak 6 responden atau 13,64%, yang menyatakan kurangn nyaman sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak nyaman sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketiga yaitu pegawai menjelaskan pelaksanaan dan persyaratan pencatatan nikah dengan bahasa yang baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 18 responden atau 40,91%, yang menyatakan baik sebanyak 22 responden atau 50,0%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 4 responden atau 9,09%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keempat yaitu pegawai memberikan pelayanan yang memudahkan (memberikan pilihan alternatif dari persyaratan yang seharusnya) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat memudahkan sebanyak 11 responden atau 25,0%, yang menyatakan memudahkan sebanyak 18 responden atau 40,91%, yang menyatakan cukup memudahkan sebanyak 15 responden atau 34,09%, yang menyatakan kurang memudahkan sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan mempersulit sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kelima yaitu pegawai memahami prosedur pelayanan pencatatan nikah dengan baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 11 responden atau 25,0%, yang menyatakan baik sebanyak 18 responden atau 40,91%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 15 responden atau 34,09%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keenam yaitu pegawai memperbaiki berkas anda dan mengoreksi kekurangan persyaratan dengan baik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 17 responden atau 38,64%, yang menyatakan baik sebanyak 25 responden atau 56,82%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 2 responden atau 4,55%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketujuh yaitu setiap proses pencatatan dilakukan oleh pegawai yang berbeda dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 7 responden atau 15,91%, yang menyatakan baik sebanyak 32 responden atau 72,73%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 responden atau 11,36%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kedelapan yaitu pegawai menyambut masyarakat saat pertama kali sampai di KUA dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 15 responden atau 34,09%, yang menyatakan baik sebanyak 24 responden atau 54,55%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 responden atau 11,36%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kesembilan yaitu pegawai memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat dapat diketahui bahwa responden yang

menyatakan sangat baik sebanyak 17 responden atau 38,64%, yang menyatakan baik sebanyak 22 responden atau 50,0%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 responden atau 11,36%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kesepuluh yaitu pegawai mampu memberikan jawaban atas pertanyaan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 9 responden atau 20,45%, yang menyatakan baik sebanyak 32 responden atau 72,73%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 responden atau 6,82%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kesebelas yaitu pegawai menginformasikan lamanya waktu pelayanan berdasar standar operasional dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 responden atau 13,64%, yang menyatakan baik sebanyak 26 responden atau 59,09%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 12 responden atau 27,27%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keduabelas yaitu pegawai menginformasikan kepastian biaya pelayanan berdasar standar operasional dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 12 responden atau 27,27%, yang menyatakan baik sebanyak 28 responden atau 63,64%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 4 responden atau 9,09%, yang

menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item ketigabelas yaitu pegawai memberikan arahan sistem pelayanan yang menciptakan kepercayaan publik dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 responden atau 31,82%, yang menyatakan baik sebanyak 24 responden atau 54,55%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 responden atau 13,64%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keempat belas yaitu pegawai menyegerakan melaksanakan kebutuhan pemohon pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 responden atau 13,64%, yang menyatakan baik sebanyak 30 responden atau 68,18%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 8 responden atau 18,18%, yang menyatakan kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item kelimabelas yaitu pegawai dalam pelayanan publik tidak melihat status sosial dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 14 responden atau 31,82%, yang menyatakan baik sebanyak 22 responden atau 50,0%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 8 responden atau 18,18%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

Untuk item keenambelas yaitu pegawai menghargai permohonan anda dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 17 responden atau 38,64%, yang menyatakan baik sebanyak 24 responden atau 54,55%, yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 responden atau 6,82%, yang kurang baik sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 0 responden atau 0,0%.

### C. Analisis Data

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu *context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), *product evaluation* ( $X_4$ ) terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan ( $Y$ ).

#### 1. Persamaan Regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 13.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.14 :

Tabel 4.14 Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.433	7.452		2.473	.018
	X1	.842	.336	.304	2.503	.017
	X2	1.306	.630	.257	2.073	.045
	X3	1.166	.481	.283	2.422	.020
	X4	1.055	.504	.246	2.093	.043

Sumber: olahan SPSS

Berdasarkan pada Tabel 4.14 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 18,433 + 0,842 X_1 + 1,306 X_2 + 1,166 X_3 + 1,055 X_4$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_1$  (*context evaluation*). Jadi apabila *context evaluation* mengalami peningkatan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,842 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kualitas pelayanan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_2$  (*input evaluation*). Jadi apabila *input evaluation* mengalami peningkatan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 1.306 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kualitas pelayanan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_3$  (*process evaluation*). Jadi apabila *process evaluation* mengalami peningkatan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 1.166 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.
- Kualitas pelayanan akan meningkat untuk setiap tambahan  $X_4$  (*product evaluation*). Jadi apabila *product evaluation* mengalami peningkatan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 1.055 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

Berdasarkan interpretasi diatas, dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, antara lain *context evaluation* sebesar 0,842, *input evaluation* sebesar 1,306, *process evaluation* sebesar 1,166, dan *product evaluation* sebesar 1,055. Sehingga dapat disimpulkan bahwa (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) positif terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, apabila bahwa (*context*

*evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) meningkat maka akan diikuti peningkatan kualitas pelayanan.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan) digunakan nilai  $R^2$ , nilai  $R^2$  seperti dalam Tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4.15 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.720	.518	.469

Sumber : Data primer diolah

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 4.15 diperoleh hasil  $R^2$  (koefisien determinasi) sebesar 0,518. Artinya bahwa 51,8% variabel kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )). Sedangkan sisanya 48,2% variabel kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) terhadap variabel kualitas pelayanan, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,720, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu

(*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) dengan kualitas pelayanan termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8. Hubungan antara variabel bebas yaitu (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) dengan kualitas pelayanan bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

### 3. Analisis Koefisien Berganda (uji F/serempak)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

$H_0$  ditolak jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

$H_0$  diterima jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

Tabel 4.16 Uji F/Serempak

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	640.334	4	160.083	10.499	.000 <sup>a</sup>
	Residual	594.644	39	15.247		
	Total	1234.977	43			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber:  
Data

primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.16 nilai F hitung sebesar 10,499. Sedangkan F tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db regresi = 4 : db residual = 39) adalah sebesar 2,612.

Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $10,499 > 2,612$  atau nilai  $Sig. F (0,000) < \alpha = 0.05$  maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (kualitas pelayanan) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )).

#### 4. Analisis Regresi Parsial (Uji t)

t-test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka hasilnya signifikan dan berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  maka hasilnya tidak signifikan dan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil dari uji t dapat dilihat pada Tabel 4.17

Tabel 4.17 Hasil Uji t / Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.433	7.452		2.473	.018
	X1	.842	.336	.304	2.503	.017
	X2	1.306	.630	.257	2.073	.045
	X3	1.166	.481	.283	2.422	.020
	X4	1.055	.504	.246	2.093	.043

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 4.17 diperoleh hasil sebagai berikut :

- t test antara  $X_1$  (*context evaluation*) dengan Y (kualitas pelayanan) menunjukkan  $t_{hitung} = 2,503$ . Sedangkan  $t_{tabel}$  ( $\alpha = 0.05$  ; db

residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,503 > 2,023$  atau  $\text{sig. } t (0,017) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (*context evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *context evaluation* atau dengan meningkatkan *context evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

- $t$  test antara  $X_2$  (*input evaluation*) dengan  $Y$  (kualitas pelayanan) menunjukkan  $t$  hitung = 2,073. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,073 > 2,023$  atau  $\text{sig. } t (0,045) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (*input evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *input evaluation* atau dengan meningkatkan *input evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

- $t$  test antara  $X_3$  (*process evaluation*) dengan  $Y$  (kualitas pelayanan) menunjukkan  $t$  hitung = 2,422. Sedangkan  $t$  tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $2,422 > 2,023$  atau  $\text{sig. } t (0,020) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (*process evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh

*process evaluation* atau dengan meningkatkan *process evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami penurunan secara nyata.

- t test antara  $X_4$  (*product evaluation*) dengan Y (kualitas pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,093. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,093 > 2,023$  atau sig. t (0,043) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (*product evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *product evaluation* atau dengan meningkatkan *product evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

#### D. Pembahasan

Dari hasil uji t (secara parsial) dan uji F (secara simultan) didapatkan hasil bahwa masing – masing variabel dalam variabel bebas (X) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Hal ini juga diperkuat dari pernyataan dari bapak Sururi selaku pegawai Bina Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo mengenai landasan penggunaan SIMKAH:

“SIMKAH itu memudahkan pegawai KUA dalam pelayanan pencatatan nikah mbak, karena dengan SIMKAH ini, proses dan prosedur pencatatan nikah yang rumit dan lama bisa dipangkas menjadi beberapa menit saja. Ya diharapkan kedepan, masyarakat juga bisa merasakan manfaatnya”. (wawancara pada 22 Mei 2014 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo)

Pernyataan dari bapak Sururi tersebut mendukung paradigma *e-government* yang ada pada kajian pustaka, bahwa orientasi dari paradigma *e-*

*governement* khususnya dalam penggunaan sistem informasi manajemen adalah efektifitas, efisien, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan juga menggambarkan bahwa kualitas pelayanan akan meningkat persentase (atau satuan tertentu) jika masing – masing variabel bebas ditingkatkan. Hal ini dilihat dari variabel yang ada pada kualitas pelayanan bahwa pelayanan yang baik harus berwujud, bersifat keandalan, memiliki daya tanggap, menyertakan jaminan dan memiliki kesediaan untuk menghormati kepentingan konsumen (empati). Masing – masing varibel tersebut akan semakin tinggi nilainya jika aspek dalam model evaluasi program juga ditingkatkan. Seperti meningkatkan kesensitifan pegawai KUA Kecamatan ataupun pegawai Kantor Kementrian Agama Kabupaten untuk mengerti akan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pencatatan nikah, semakin sesuai dalam menentukan sumber – sumber yang diperlukan dalam memberikan alternatif, meningkatkan kesadaran bahwa implementasi program tersebut terus diawasi, dievaluasi, juga diperbaiki, serta meningkatkan kemampuan dalam menentukan keputusan akan manfaat dan dampak dari program. Bapak Najib sebagai kepala KUA Kecamatan Taman menyampaikan:

“SIMKAH ini bagus mbak, tapi *ya gitu* masih banyak kekurangannya. Dari awal disosialisasikan dari Depag sampai turun ke KUA, kendalanya tetap satu, tentang pengadaan. Dari pertama saya *tau* tentang SIMKAH belum ada peraturan yang jelas tentang pengadaan alat – alat yang dibutuhkan, *kayak* komputer, printer *passbook*, internet buat *input data online* juga belum jelas. Jadi *ndak* jarang KUA itu juga seadanya saja, tapi *kalo* Kabupaten Sidoarjo semua sudah *pake*, meski dengan alat yang terbatas”. (wawancara pada 1 Juli 2014 di Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman)

Pernyataan tersebut kemudian dilihat dari konsep pelayanan publik masih belum sesuai. Karena sudah seharusnya sebagai penyedia barang publik, Kantor urusan Agama maupun Kantor Kementerian Agama Kabupaten untuk bisa memenuhi permintaan masyarakat berupa pelayanan pencatatan nikah, yang berbasis sistem informasi manajemen.

Perlunya evaluasi seharusnya bisa dijadikan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama sampai dengan Kementerian Agama. Hal ini karena pelayanan publik yang disediakan oleh Kementerian Agama adalah pelayanan yang bersifat *principle*. Model evaluasi program yang digunakan juga harus disesuaikan dengan keadaan sasaran. Didapatkan dari hasil analisis regresi linier berganda, bahwa variabel *context evaluation* yaitu mengenai keadaan sasaran, sasaran dari program tersebut dan fasilitas pendukung memiliki pengaruh yang lebih besar daripada variabel yang lain. Hal ini membuktikan bahwa dalam melakukan evaluasi program harus dilihat landasan atau latar belakang program tersebut dibuat atau disetujui untuk digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik terhadap masyarakat.

## BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

## A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel bebas manakah yang mempunyai pengaruh pada kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel (*context evaluation* ( $X_1$ ), *input evaluation* ( $X_2$ ), *process evaluation* ( $X_3$ ), dan *product evaluation* ( $X_4$ )) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kualitas pelayanan ( $Y$ ).

Berdasarkan pada penghitungan analisis data, dapat diketahui :

1. t test antara  $X_1$  (*context evaluation*) dengan  $Y$  (kualitas pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,503. Dimana *context evaluation* adalah hal – hal yang berkaitan dengan merencanakan kebutuhan, mengidentifikasi permasalahan dan peluang sebagai dasar untuk menjelaskan tujuan dan prioritas serta mempertimbangkan akibat program atau sistem. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,503 > 2,023$  atau sig. t (0,017) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_1$  (*context evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *context evaluation* atau dengan

meningkatkan *context evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

2. t test antara  $X_2$  (*input evaluation*) dengan Y (kualitas pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,073. *Input evaluation* adalah hal – hal mengenai perencanaan alternatif yang mendekati kebutuhan dari perencanaan program dan penyediaan sumber daya. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,073 > 2,023$  atau sig. t ( $0,045$ ) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_2$  (*input evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *input evaluation* atau dengan meningkatkan *input evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.
3. t test antara  $X_3$  (*process evaluation*) dengan Y (kualitas pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,422. *Process evaluation* adalah hal – hal yang meliputi perencanaan pelaksanaan untuk panduan atau pedoman pelaksanaan dan selanjutnya untuk membantu menjelaskan hasil dan dampak. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,422 > 2,023$  atau sig. t ( $0,020$ ) <  $\alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_3$  (*process evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *process evaluation* atau

dengan meningkatkan *process evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.

4. t test antara  $X_4$  (*product evaluation*) dengan Y (kualitas pelayanan) menunjukkan t hitung = 2,093. *Product evaluation* adalah yang berkaitan dengan identifikasi dampak yang akan dan tidak akan ditemui, dimana identifikasi tersebut membantu pelaksanaan sesuai aturan dan menetapkan efektifitas. Sedangkan t tabel ( $\alpha = 0.05$  ; db residual = 39) adalah sebesar 2,023. Karena t hitung > t tabel yaitu  $2,093 > 2,023$  atau  $\text{sig. } t(0,043) < \alpha = 0.05$  maka pengaruh  $X_4$  (*product evaluation*) terhadap kualitas pelayanan adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *product evaluation* atau dengan meningkatkan *product evaluation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan secara nyata.
5. Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 10,499, sedangkan  $F_{\text{tabel}}$  pada taraf signifikan 0,05 menunjukkan nilai sebesar 2,612. Hal tersebut berarti  $F_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $F_{\text{tabel}}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel kualitas pelayanan dapat diterima.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo maupun Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedangan. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Besarnya pengaruh *context evaluation* mengartikan bahwa dalam membuat program, sistem atau kebijakan diperlukan perencanaan yang baik. Selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, perencanaan kebijakan yang baik juga akan menciptakan keuntungan bagi berbagai pihak. Maka, diharapkan program yang akan dibuat bisa dilihat dari segi efektifitas dan efisien.
2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Taman dan Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedangan dapat meningkatkan pelayanan pencatatan nikah. Seperti meningkatkan penggunaan peralatan terkini dalam pelayanan, meningkatkan kemampuan dalam melayani pencatatan nikah masyarakat secara komputerisasi, memberikan kepastian pengerjaan pelayanan nikah, mensosialisasi Standar Operasional Pelayanan kepada masyarakat terkait biaya pencatatan nikah.
3. Kantor Kementerian Agama Kabupaten bisa merekrut tenaga kerja selain sarjana agama. Karena pelayanan di Kantor Kementerian Agama membutuhkan banyak tenaga diberbagai bidang, seperti manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, ahli komputer.
4. Beberapa hal dalam pelayanan pencatatan nikah di KUA harus dilihat adalah meningkatkan pelayanan pencatatan nikah yang sesuai dengan

Standar Operasional Pelayanan dan memberikan informasi pada masyarakat pengguna pelayanan pencatatan nikah bahwa proses pencatatan nikah telah menggunakan SIMKAH.

5. Pegawai KUA bisa meningkatkan kemampuan dalam memberikan informasi yang tidak berbelit dan lebih tegas dalam pelayanan pencatatan nikah kepada masyarakat.
6. Bagi pihak Kementrian Agama Kabupaten Sidoarjo untuk bisa terus melakukan evaluasi SIMKAH baik secara *online* maupun *offline* dalam jangka waktu yang beraturan, baik tiga bulan sekali atau satu bulan sekali.
7. Dalam hal pelayanan pencatatan nikah, pihak KUA kedepan harus melakukan *input* secara *online* secara serempak. Untuk menghemat waktu dan untuk keperluan *backup* data kedepannya.
8. Bagi pegawai Kantor Urusan Agama, agar mengikuti dan berperan aktif dalam pembekalan mengenai SIMKAH. Seperti meningkatkan kemampuannya dalam menggunakan komputer. Atau bisa dengan mengikuti kursus komputer, agar lebih mudah dalam mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 1997. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Malang: IKIP Malang Press.
- Aditya, Rinta. 2004. *Evaluasi Program Keluarga Berencana (KB) sebagai Upaya Meningkatkan Kesehatan Reproduksi Masyarakat Studi Kasus Pada Pelaksanaan KB di Kelurahan Kidul Dalem Kecamatan Klojen Kabupaten Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS.2010. *Penduduk Indonesia Menurut Desa.Hasil Sensus Penduduk Tahun 2010*. (diakses dari [http://bps.go.id/download\\_file/Penduduk\\_Indonesia\\_menurut\\_desa\\_SP2010.pdf](http://bps.go.id/download_file/Penduduk_Indonesia_menurut_desa_SP2010.pdf) pada 1 April 2014 pada 3:29 WIB).
- BPS.TT.*Jumlah dan Distribusi Penduduk*.(diakses dari <http://sp2010.bps.go.id/> pada 1 April 2014 pada 6.30 WIB).
- Brinkerhoff, R. O. et al. (1987). *Program Evaluation Practitioners Guide For Trainers And Educator*. Boston: Kluwer Nijhoff Publishing.
- Cooper, Donald R. Pamela S. Schindler. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Media Global Edukasi.
- Creswell, John. W. 2013. *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California :SAGE publication.
- Dunn, William N. 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi kedua*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : CV. Indoprint.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Dan Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Empat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Holle, Erick.S. 2011. *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government Upaya meminimalisir Praktek Mal-adminitrasi dalam Meningkatkan Public Service* .*Jurnal Sasi*, vol.17 no.3 hal.21-30.
- Ilyas, Taufiq Rahman. 2013. *Evaluasi Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) sekolah Dasar (Studi pada SDN Bulusari Tarokan, Kabupaten Kediri)*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Indrajit, Richardus Eko. TT. *Perubahan Paradigma Pemerintahan*. (diakses dari <http://dosen.narotama.ac.id/wp-content/uploads/2012/01/PERUBAHAN-PARADIGMA-PEMERINTAHAN.pdf> pada 18 Agustus 2014 pukul 11:54 WIB).
- Jakartapost.2013. *Kenaikan Angka Pernikahan di Kabupaten Kediri*. (diakses dari <http://jakartapost.com/2013/12/kenaikan-angka-pernikahan-kabupaten-kediri.html> diakses pada 30 Maret 2013 pukul 16.07 WIB).
- Kusdi. 2009. *Teori organisasi dan administrasi*. Jakarta. Salemba Humanika.
- Lestari, Eni. 2013. *Pengaruh Hasil Kependudukan Terhadap Penyusunan Rencana Kerja pembangunann Daerah*. Fakultas Ilmu Adminsitasi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Liunir Z. 2006. *Evaluasi Pelaksanaan Program Pendidikan Keterampilan Kerumahtangaan dan Kepariwisata Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Lembang*. Fakultas Pendidikan Teknik dan Kejutuan, Universitas pendidikan Indonesia, JMantra, Ida Bagoes Prof. Ph.D. 2004. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muklir. 2011. *Evaluasi Kebijakan Publik*. (diakses dari <http://xpresipena.blogspot.com/2011/11/evaluasi-kebijakan-publik.html> pada 29 maret 2013 pada pukul12:40 WIB).
- Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Erlangga.
- Ole, Bernardus Wato. 2013. *Pernikahan Usia Dini Terus Meningkat*. (diakses dari <http://indonesia.ucanews.com/2013/04/15/pernikahan-usia-dini-terus-meningkat/> pada 12 Juni 2014 pukul 12.04 WIB).
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Belajar analisis Data dengan SPSS 2*. Yogyakarta: Andi.
- Putra, Erik P, Arief, M.I. 2013. *MPR Tuding Pemerintah Perkecil Jumlah Penduduk*. (diakses dari <http://www.republika.co.id/berita/nasional/politik/13/03/31/mkj5u6-mpr-tuding-pemerintah-perkecil-jumlah-penduduk> pada 1 April 2014 pada pukul 3:45 WIB).

- Roswati. 2008. *Evaluasi Program/Proyek (Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Format usulan)*. Jakarta: Jurnal Pendidikan Penabur.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- . 2010. *Pintar Menulis Karya Ilmiah – Kunci Sukses dalam Menulis Ilmiah*. Yogyakarta: Andi.
- Siagian, P. Sondang. 2004. *Filsafat Administrasi. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Perkembangan E-Government di Indonesia. Binaryow, vol.03*.hal 1-25.
- Sofyana, Risa. 2009. *Dampak Aktifitas Pariwisata terhadap Tingkat Mobilitas Sosial Masyarakat (Studi di daerah Sektor wisata Batu Night Spectaculer, desa Oro - Oro Ombo, kecamatan Batu, Kota Batu)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang.
- Soetopo, Jack. 2011. *Indonesia Memasuki Pertumbuhan Emas: Fakta atau Retorika*. (diakses dari <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2011/04/10/indonesia-memasuki-pertumbuhan-emas-fakta-atau-retorika-353648.html> pada 1 April 2014 pada 6:43 WIB).
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Stufflebeam, Daniel. L. George F. Madaus. Thomas Kellaghan. 2002. *Evaluation Models. Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation. Second Edition*. New York; Boston; Dordrecht; London; Moscow : Kluwer Academic Publisher.
- sidoarjokab.go.id
- Tias, Tri Ayuning. 2005. *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia: studi pada Kantor Pos Surabaya 60000*. Fakultas Ilmu Adminstrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Widarmawan, Hendrik. 2005. *Penerapan Electronic Government Sebagai Sistem Informasi Manajemen Pemerintah Berbasis Web Dalam Mewujudkan Good Governance: Studi Di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Blitar*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Zega, Dewi Silvia. 2013. *Evaluasi Program*. <http://yudistiadewisilvia.wordpress.com/2013/04/24/evaluasi-program/> (diakses pada 29 maret 2013 pada pukul 10:37 WIB).

Zainal, Ahmad Bukhari. 2011. *Program Pemberdayaan Masyarakat dalam Rangka Pembangunan Nasional*. (diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/26179/3/Chapter%20II.pdf> pada 23 Juni 2014 pukul 09.27 WIB).



**Kuisisioner**

Jenis Kelamin: Laki – laki / Wanita (lingkari salah satu)

Umur: .....tahun

Untuk memilih jawaban, silang (X) atau centang (√) pilihan jawaban.

1. Apakah Anda telah mendapatkan sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA?
 

a. Sangat Setuju	b. Setuju	c. Netral	d. Kurang Setuju	e. Sangat tidak setuju
------------------	-----------	-----------	------------------	------------------------
  
2. Apakah sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA sudah memenuhi kebutuhan Anda?
 

A.Sangat Membantu	B. Membantu	C. Cukup Membantu	D. Kurang	E. Sangat Kurang
-------------------	-------------	-------------------	-----------	------------------
  
3. Apakah dalam melayani pencatatan nikah Anda, pegawai KUA sudah menggunakan peralatan terkini (*update*)? (seperti komputer, printer, scanner)
 

A.Sangat Menggunakan	B. Menggunakan	C. Cukup menggunakan	D. kurang	E. tidak menggunakan
----------------------	----------------	----------------------	-----------	----------------------
  
4. Apakah penggunaan peralatan terkini mempercepat pekerjaan pegawai KUA?
 

A.Sangat Membantu	B. Membantu	C. Cukup Membantu	D. Kurang	E. Sangat Kurang
-------------------	-------------	-------------------	-----------	------------------
  
5. Apakah dalam sistem pelayanan nikah, pegawai KUA sudah memenuhi kelayakan layanan?
 

A.Sangat Memenuhi	B. Memenuhi	C. Cukup Memenuhi	D. Kurang memenuhi	E. Sangat Kurang
-------------------	-------------	-------------------	--------------------	------------------
  
6. Apakah setiap pegawai KUA memiliki kemampuan dalam melayani pencatatan nikah secara komputerisasi?
 

A.Sangat Mampu	B. Mampu	C. Cukup Mampu	D. Kurang Mampu	E. Saya Kurang Tahu
----------------	----------	----------------	-----------------	---------------------
  
7. Darimana anda mengetahui adanya sistem pelayanan pencatatan nikah di KUA?
 

A.Lingkungan Rumah	B. Lingkungan Pekerjaan	C. Media Elektronik	D. Media Cetak	E. Lain – lain.....
--------------------	-------------------------	---------------------	----------------	---------------------
  
8. Seberapa jauh Anda mengetahui mengenai SIMKAH di KUA?
 

A.Sangat Mengetahui	B. Mengetahui	C. Cukup Mengetahui	D. Kurang Mengetahui	E. tidak Mengetahui
---------------------	---------------	---------------------	----------------------	---------------------
  
9. Apakah dalam melaksanakan pencatatan, pegawai memahami SOP/Standar Pelayanan?

- A. Sangat Mengetahui      B. Mengetahui      C. Cukup Mengetahui      D. Kurang Mengetahui      E. tidak Mengetahui
10. Apakah pelayanan KUA telah menjalankan sistem pelayanan sesuai prosedur layanan?  
A. Ya      B. Tidak      C. Netral      D. Tidak Setuju      E. Sangat Tidak Setuju
11. Bagaimanakah pegawai KUA memberikan arahan pelayanan pencatatan nikah?  
A. Sangat Baik dan Tidak berbelit      B. Cukup Baik dan Tidak Berbelit      C. Baik dan Tidak Berbelit      D. Cukup Baik Tapi Berbelit      E. Kurang Baik dan Berbelit
12. Pegawai KUA sudah mengenakan identitas sebagai pegawai layanan (seragam, nama dada, kartu identitas, atribut lainnya)  
A. Sangat Lengkap      B. Lengkap      C. Cukup Lengkap      D. Kurang Lengkap      E. Tidak Lengkap
13. Pelayanan pencatatan nikah di KUA memberikan pelayanan pencatatan nikah yang membuat Anda nyaman?  
A. Sangat Nyaman      B. Nyaman      C. Cukup Nyaman      D. Kurang Nyaman      E. Tidak Nyaman
14. Pegawai menjelaskan pelaksanaan dan persyaratan pencatatan nikah dengan bahasa yang baik?  
A. Sangat Baik      B. Baik      C. Cukup Baik      D. Kurang Baik      E. Tidak baik
15. Pegawai memberikan pelayanan yang memudahkan (memberikan pilihan alternatif dari persyaratan yang seharusnya)  
A. Sangat Memudahkan      B. Memudahkan      C. Cukup Memudahkan      D. Kurang Memudahkan      E. Mempersulit
16. Pegawai memahami prosedur pelayanan pencatatan nikah dengan baik  
A. Sangat Baik      B. Baik      C. Cukup Baik      D. Kurang Baik      E. Tidak Baik
17. Pegawai memperbaiki berkas anda dan mengoreksi kekurangan persyaratan dengan baik  
A. Sangat Baik      B. Baik      C. Cukup Baik      D. Kurang Baik      E. Tidak Baik
18. Setiap proses pencatatan dilakukan oleh pegawai yang berbeda  
A. Sangat Baik      B. Baik      C. Cukup Baik      D. Kurang Baik      E. Tidak Baik
19. Pegawai menyambut anda saat pertama kali sampai di KUA  
A. Sangat Baik      B. Baik      C. Cukup Baik      D. Kurang Baik      E. Tidak Baik

20. Pegawai memberikan layanan yang cepat, tepat dan cermat  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik
21. Pegawai mampu memberikan jawaban atas pertanyaan  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik
22. Pegawai menginformasikan lamanya waktu pelayanan berdasar Standar Operasional  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik
23. Pegawai menginformasikan kepastian biaya layanan berdasar Standar Operasional  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik
24. Pegawai memberikan arahan sistem pelayanan yang menciptakan kepercayaan publik  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik
25. Pegawai menyegerakan melaksanakan kebutuhan pemohon layanan  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik
26. Pegawai dalam pelayanan publik tidak melihat status sosial  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik
27. Pegawai menghargai permohonan Anda  
A. Sangat Baik B. Baik C. Cukup Baik D. Kurang Baik E. Tidak Baik

{ \_\_\_\_\_ TERIMA KASIH \_\_\_\_\_ }

## Lampiran 1 distribusi jawaban responden

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4
4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	5	9
4	4	4	3	15	4	4	8	4	3	4	11	4	4	8
5	4	2	3	14	3	3	6	4	4	4	12	4	5	9
5	5	4	4	18	4	5	9	3	5	5	13	5	5	10
2	5	3	4	14	4	4	8	4	4	4	12	2	2	4
2	5	4	3	14	3	3	6	4	4	4	12	2	3	5
4	4	4	5	17	5	5	10	4	4	4	12	4	4	8
5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	5	5	10
2	4	4	5	15	4	4	8	3	4	4	11	5	5	10
4	5	4	5	18	4	5	9	4	4	5	13	5	5	10
4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	5	13	5	2	7
4	4	3	4	15	4	5	9	4	4	3	11	5	5	10
5	5	4	3	17	4	4	8	3	4	5	12	5	4	9
3	3	4	4	14	3	3	6	3	3	5	11	5	5	10
5	3	4	5	17	3	4	7	3	4	4	11	5	4	9
4	5	4	5	18	5	4	9	5	5	5	15	5	5	10
4	4	4	5	17	3	3	6	4	4	5	13	5	3	8
4	4	4	4	16	5	5	10	4	3	3	10	5	4	9
4	4	4	3	15	4	4	8	3	4	5	12	5	5	10
4	4	4	5	17	4	4	8	4	4	5	13	5	5	10
4	4	5	5	18	4	5	9	4	4	4	12	5	5	10
3	3	3	4	13	3	4	7	3	3	3	9	4	4	8
4	4	4	5	17	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3	X4.1	X4.2	X4
3	4	4	4	15	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
4	4	3	3	14	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
5	5	5	5	20	4	4	8	3	4	4	11	4	3	7
5	5	5	5	20	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
5	5	5	5	20	4	4	8	3	4	4	11	4	4	8
4	4	5	5	18	4	5	9	3	4	4	11	4	4	8
5	5	5	5	20	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
5	5	4	4	18	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
4	4	4	3	15	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
4	4	3	4	15	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
4	5	4	5	18	5	4	9	4	5	5	14	4	5	9
5	5	5	4	19	3	3	6	4	4	5	13	4	4	8
4	4	4	3	15	4	3	7	4	4	5	13	4	4	8
5	5	5	4	19	4	4	8	3	3	4	10	4	5	9
5	5	5	4	19	4	4	8	4	4	4	12	4	4	8
5	4	4	4	17	4	4	8	4	4	3	11	4	4	8
4	4	4	4	16	4	5	9	4	5	5	14	4	4	8
5	4	4	4	17	4	5	9	3	3	4	10	4	5	9
4	4	5	5	18	5	5	10	5	5	5	15	4	5	9
4	4	4	4	16	4	4	8	3	4	4	11	4	4	8

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	5	66
4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	71
3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	64
3	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	60
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	69
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	73
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	61
4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	61
3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	71
3	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	62
3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	61
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	71
3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	65
3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	64
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	60
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69
5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	69
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	57
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	61
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	62
3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	67
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	62
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	61
3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	68
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	61
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	72
4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	71
3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	64
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	75
3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	68
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	70
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	72
5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	71
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	75
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63

## Lampiran 2. Frekuensi jawaban Responden

## Frequency Table

## X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	15	34.1	34.1	34.1
	4.00	23	52.3	52.3	86.4
	3.00	3	6.8	6.8	93.2
	2.00	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

## X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	36.4	36.4	36.4
	4.00	25	56.8	56.8	93.2
	3.00	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

## X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	11	25.0	25.0	25.0
	4.00	27	61.4	61.4	86.4
	3.00	5	11.4	11.4	97.7
	2.00	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

## X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	38.6	38.6	38.6
	4.00	19	43.2	43.2	81.8
	3.00	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

## X.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	6	13.6	13.6	13.6
	4.00	31	70.5	70.5	84.1
	3.00	7	15.9	15.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	11	25.0	25.0	25.0
	4.00	27	61.4	61.4	86.4
	3.00	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	3	6.8	6.8	6.8
	4.00	28	63.6	63.6	70.5
	3.00	13	29.5	29.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	6	13.6	13.6	13.6
	4.00	32	72.7	72.7	86.4
	3.00	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	15	34.1	34.1	34.1
	4.00	25	56.8	56.8	90.9
	3.00	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	15	34.1	34.1	34.1
	4.00	27	61.4	61.4	95.5
	2.00	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

## X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	36.4	36.4	36.4
	4.00	23	52.3	52.3	88.6
	3.00	3	6.8	6.8	95.5
	2.00	2	4.5	4.5	100.0
Total		44	100.0	100.0	

## Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	10	22.7	22.7	22.7
	4.00	21	47.7	47.7	70.5
	3.00	13	29.5	29.5	100.0
Total		44	100.0	100.0	

## Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	12	27.3	27.3	27.3
	4.00	26	59.1	59.1	86.4
	3.00	6	13.6	13.6	100.0
Total		44	100.0	100.0	

## Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	40.9	40.9	40.9
	4.00	22	50.0	50.0	90.9
	3.00	4	9.1	9.1	100.0
Total		44	100.0	100.0	

## Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	11	25.0	25.0	25.0
	4.00	18	40.9	40.9	65.9
	3.00	15	34.1	34.1	100.0
Total		44	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	11	25.0	25.0	25.0
	4.00	29	65.9	65.9	90.9
	3.00	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	38.6	38.6	38.6
	4.00	25	56.8	56.8	95.5
	3.00	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	7	15.9	15.9	15.9
	4.00	32	72.7	72.7	88.6
	3.00	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	15	34.1	34.1	34.1
	4.00	24	54.5	54.5	88.6
	3.00	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	38.6	38.6	38.6
	4.00	22	50.0	50.0	88.6
	3.00	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	



**Y10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	9	20.5	20.5	20.5
	4.00	32	72.7	72.7	93.2
	3.00	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	6	13.6	13.6	13.6
	4.00	26	59.1	59.1	72.7
	3.00	12	27.3	27.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	12	27.3	27.3	27.3
	4.00	28	63.6	63.6	90.9
	3.00	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	14	31.8	31.8	31.8
	4.00	24	54.5	54.5	86.4
	3.00	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	6	13.6	13.6	13.6
	4.00	30	68.2	68.2	81.8
	3.00	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	



**Y15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	14	31.8	31.8	31.8
	4.00	22	50.0	50.0	81.8
	3.00	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

**Y16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	38.6	38.6	38.6
	4.00	24	54.5	54.5	93.2
	3.00	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	



## Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

**Correlations****Correlations**

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44
X1.2	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44
X1.3	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44
X1.4	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

**Reliability****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.610	4

## Correlations

Correlations		
		X2
X2.1	Pearson Correlation	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44
X2.2	Pearson Correlation	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

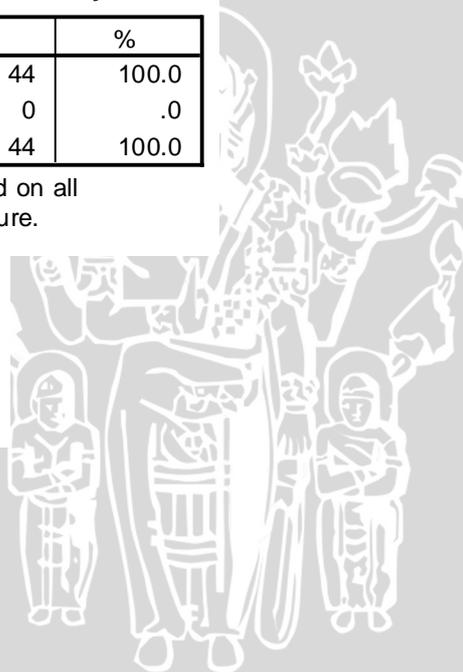
### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	2



## Correlations

**Correlations**

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44
X3.2	Pearson Correlation	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44
X3.3	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.637	3

## Correlations

Correlations		
		X4
X4.1	Pearson Correlation	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44
X4.2	Pearson Correlation	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

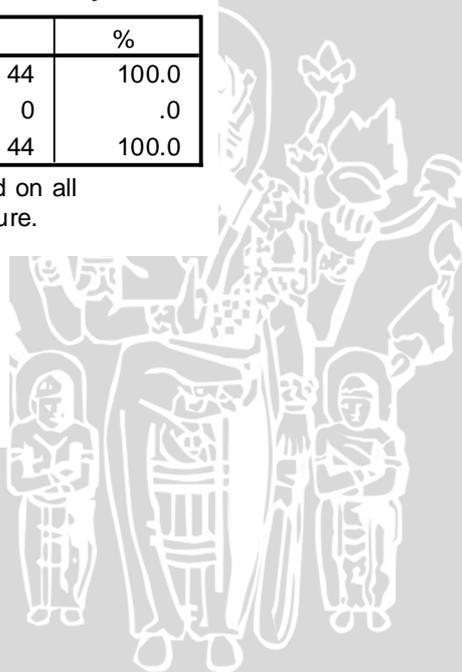
### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	2



## Correlations

Correlations		Y
Y1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.549** .000 44
Y2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.486** .001 44
Y3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.555** .000 44
Y4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.624** .000 44
Y5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.518** .000 44
Y6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.517** .000 44
Y7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.346* .021 44
Y8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.607** .000 44
Y9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.531** .000 44
Y10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.603** .000 44
Y11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.598** .000 44
Y12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.588** .000 44
Y13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.375* .012 44
Y14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.489** .001 44
Y15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.500** .001 44
Y16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.496** .001 44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	16



## Lampiran 4. Regresi Linier Berganda

## Regression

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	66.0227	5.35914	44
X1	16.7273	1.93335	44
X2	8.0909	1.05253	44
X3	12.0227	1.30275	44
X4	8.4545	1.24741	44

## Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4
Pearson Correlation	Y	1.000	.515	.503	.460	.419
	X1	.515	1.000	.344	.270	.188
	X2	.503	.344	1.000	.236	.304
	X3	.460	.270	.236	1.000	.137
	X4	.419	.188	.304	.137	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.001	.002
	X1	.000	.	.011	.038	.111
	X2	.000	.011	.	.062	.022
	X3	.001	.038	.062	.	.188
	X4	.002	.111	.022	.188	.
N	Y	44	44	44	44	44
	X1	44	44	44	44	44
	X2	44	44	44	44	44
	X3	44	44	44	44	44
	X4	44	44	44	44	44

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X3, X1, X2	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.720 <sup>a</sup>	.518	.469	3.90478	1.928

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	640.334	4	160.083	10.499	.000 <sup>a</sup>
	Residual	594.644	39	15.247		
	Total	1234.977	43			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.433	7.452		2.473	.018
	X1	.842	.336	.304	2.503	.017
	X2	1.306	.630	.257	2.073	.045
	X3	1.166	.481	.283	2.422	.020
	X4	1.055	.504	.246	2.093	.043

a. Dependent Variable: Y

