

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TAPIN**

**Yudi Rahman\*, Risna Afriyanti, Fauziannor, Fakhri**

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan secara simultan, parsial dan dominan Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin. Teknik analisis data mengumpulkan dan menganalisis data dengan metode deskripsi kuantitatif sederhana. Populasi sebanyak 62 orang. Pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Teknik pengumpulan data: observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara. uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen penelitian. Analisis data dengan cara uji normalitas, uji multikoleniaritas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia dan Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapin. Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapin. Disarankan bagi seluruh pegawai Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapin untuk menyempurnakan penerapan Standar Operasional Prosedur.

**Kata kunci:** *Standar Operasional Prosedur, Teknologi Informasi, Kualitas PTSP*

### **Latar Belakang**

Instansi pemerintahan yaitu organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang terpilih secara khusus untuk menjalankan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintahan dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. (Sinambela, 2017). Peran sumber daya manusia sangatlah penting dalam tujuan pembangunan sebagaimana yang dimaksudkan dalam Undang-Undang No. 5 tahun 2004 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 11. Manajemen sumber daya

manusia merupakan sistem yang terdiri dari banyaknya kegiatan yang saling tergantung (Yusmiar, 2014). Dari penjelasan dapat disimpulkan bahwa, sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting dalam organisasi. Karena sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan

Namun dalam beberapa kasus temuan penulis, saat melakukan observasi di lapangan, penulis masih menemukan fenomena pelayanan yang diberikan kurang maksimal kepada pengguna layanan PTSP, salah satunya yaitu masih ada pegawai yang tidak menerapkan SOP dalam memberikan

pelayanan, salah satu contoh yang terjadi yaitu masih ada pegawai yang menerima berkas surat menyurat langsung ke seksi di Kemenag Tapin, tidak melalui PTSP terlebih dahulu. Dan terjadi kehilangan berkas surat menyurat dari pengguna layanan yang tidak memasukkan berkasnya ke PTSP. Karena apabila berkas surat menyurat keluar dan masuk melalui PTSP akan mendapatkan tanda terima sehingga memperkecil masalah kehilangan berkas. Permasalahan terkait kualitas sumber daya manusia adalah masih banyak pegawai yang tidak menguasai teknologi informasi. Hal tersebut menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan juga keberadaan sistem aplikasi dinilai belum efisien dan efektif serta Hal ini dapat dilihat dari pengembangan sumber daya manusia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena masih ada pegawai yang belum mampu memahami tugas dan fungsinya, hal ini bisa dilihat dari Tabel 1 terkait hasil SKM Kemenag Kabupaten Tapin 2021.

**Tabel 1. Hasil SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin 2022**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	2,92	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,87	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,91	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	2,95	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,77	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	2,87	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,03	Kurang Baik
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	2,93	Kurang Baik
U9	Sarana dan Prasarana	2,99	Kurang Baik
	<b>Nilai Interval</b>	<b>2,91</b>	<b>Kurang Baik</b>
	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>72,85</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin (2022)

Tabel 1 memperlihatkan hasil SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Tahun 2022, dari 9 unsur pelayanan, hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang terendah adalah unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 2,77. Hal ini masih

sama dengan tahun 2022 disebabkan oleh kesalahan pada pengetikan berkas/ kurang ketelitian petugas dalam menyelesaikan berkas misalnya berkas SK, surat rekomendasi dan lain-lain. Hal tersebut bisa juga terjadi dikarenakan oleh minimnya kompetensi SDM dalam teknologi informasi sehingga menyebabkan kekurangan telitian dalam mengoperasikan aplikasi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur Dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah manajemen sumber daya manusia, standar operasional prosedur dan teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin?
2. Apakah manajemen sumber daya manusia, standar operasional prosedur dan teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin?
3. Manakah variabel yang memiliki pengaruh dominan antara manajemen sumber daya manusia, standar operasional prosedur dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh signifikan secara simultan antara manajemen sumber daya manusia, standar operasional prosedur dan teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh signifikan secara parsial antara manajemen sumber daya manusia, standar operasional prosedur dan teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh signifikan secara dominan antara manajemen sumber daya manusia, standar operasional prosedur dan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin.

### Studi Literatur

#### Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Dessler mendefinisikan Manajemen SDM strategis sebagai berikut: *“Strategic Human Resource Management is the linking of Human Resource Management with strategic role and objectives in order to improve business performance and develop organizational cultures and foster*

*innovation and flexibility”*. Jelaslah bahwa para manajer harus mengaitkan pelaksanaan MSDM dengan strategi organisasi untuk meningkatkan kinerja, mengembangkan budaya korporasi yang mendukung penerapan inovasi dan fleksibilitas (Masram & Muah, 2017).

#### Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia

1. Pengetahuan Pegawai mencerminkan kemampuan kognitif seorang pegawai berupa kemampuan untuk mengenal, memahami, menyadari dan menghayati suatu tugas atau pekerjaan. Karena itu pengetahuan seorang karyawan dapat dikembangkan melalui pendidikan baik formal maupun non formal serta pengalaman.
2. Keterampilan Pegawai yaitu suatu kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan suatu rangkaian tugas yang berkembang dari hasil pelatihan dan pengalaman.
3. Sikap dan Tanggung Jawab, dengan pengembangan sikap dan tanggung jawab pegawai dapat lebih terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik dan sesuai dengan standar. (Sadali dan Syamsuddin, 2010)

#### Pengertian SOP

SOP merupakan dokumen yang memuat mengenai serangkaian perintah atau instruksi yang telah dibuat secara tertulis. Kemudian, dibakukan pada berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang terdiri dari cara melakukan pekerjaan, tempat penyelenggaraan, waktu pelaksanaan, dan individu yang terlibat dalam aktivitas. (Insani, Istiyadi, 2010:1)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya yaitu meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja yang sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
4. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, disiplin dan ramah serta menghargai dan menghormati.
6. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. (Mahmudi, 2007).

### **Pengertian Teknologi Informasi**

William dan Sawyer (Dalam Kadir dan Triwahyuni, 2003), teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur

komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video.

Dari definisi teknologi dan informasi yang telah dijelaskan diatas maka teknologi informasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk teknologi yang digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai kebutuhan dan teknologi telekomunikasi yang digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global, dengan komponen-komponen utamanya berupa komputer, jaringan, informasi (Kadir dan Triwahyuni, 2003:9)

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan amstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. (Indrasari, 2019)

Jadi, kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga. dimensi kualitas pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, LL Berry (Dalam Fandy Tjiptono, 2004 : 70) terdiri dari:

1. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan menyajikan kinerja layanan

seperti yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para staf untuk membangun kepercayaan para pelanggan
4. *Empathy* (empati), yaitu merupakan bentuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada konsumen.
5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik pegawai serta sarana komunikasi

### Hipotesis

- H1 : Manajemen sumber daya manusia, berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin?
- H2 : Standar operasional prosedur berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin?
- H3 : Teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin?
- H4 : Manajemen sumber daya manusia, standar operasional prosedur dan teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin?

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian korelasional. Penelitian korelasi atau korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian. Jenis penelitian ini biasanya melibatkan ukuran statistik/tingkat hubungan yang disebut dengan korelasi. Penelitian korelasional menggunakan instrumen untuk menentukan apakah, dan untuk tingkat apa, terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih yang dapat dikuantitatifkan. (Sugiyono, 2013: 30).

### Definisi Operasional Variabel

1. Manajemen sumber daya manusia (X1) adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan, 2007). Adapun indikator-indikator Manajemen sumber daya manusia dalam penelitian ini (Sadali, Syamsuddin, 2010) adalah:
  - X1.1 : Pengetahuan Pegawai
  - X1.2 : Keterampilan Pegawai
  - X1.3 : Sikap dan Tanggung Jawab Pegawai
2. Standar Operasional Prosedur (X2) adalah dokumen yang memuat mengenai serangkaian perintah atau instruksi yang telah dibuat secara tertulis. Kemudian, dibakukan pada berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang terdiri dari cara

melakukan pekerjaan, tempat penyelenggaraan, waktu pelaksanaan, dan individu yang terlibat dalam aktivitas. (Insani, 2010:1) Adapun indikator-indikator dalam standar operasional prosedur adalah:

X.2.1 : Prosedur Pelayanan

X.2.2 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan

X.2.3.: Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

X.2.3 : Kecepatan Petugas Pelayanan

X.2.4: Kesopanan dan keramahan Petugas Pelayanan

X.2.6: Kepastian Jadwal Pelayanan

X.2.7: Kenyamanan Lingkungan

3. Teknologi Informasi (X3) adalah teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Pendapat yang sama dikemukakan oleh William dan Sawyer (Dalam A. Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni,2003),teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video. Adapun indikator-indikator dalam Teknologi informasi adalah:

X.3.1 : Komputer

X.3.2 ; Jaringan

X.3.3 : Informasi

- 4 Kualitas PTSP (Y) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses prosedur dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138

Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah). Adapun indikator-indikator dari kualitas PTSP di dalam penelitian ini adalah:

Y.1 : Keandalan (*Reliability*)

Y.2 : Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Y.3 : Jaminan (*Assurance*)

Y.4 : Empati (*Empathy*)

Y.5 : Bukti Fisik (*Tangibles*)

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai termasuk kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin, yaitu sebanyak 62 orang. Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 orang, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh yaitu teknik yang semua populasi dijadikan sebagai sampel yaitu sebanyak 62 orang.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas Penelitian

Hasil uji validitas yang dilakukan terhadap responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas

No. P	Variabel	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Ket
1	Manajemen Sumber Daya Manusia (X <sub>1</sub> )	0,788	0,000	Valid
2		0,764	0,000	Valid
3		0,713	0,000	Valid
1	Standar Operasional Prosedur (X <sub>2</sub> )	0,464	0,010	Valid
2		0,424	0,019	Valid
3		0,712	0,000	Valid
4		0,491	0,006	Valid
5		0,629	0,000	Valid
6		0,774	0,000	Valid
7		0,704	0,000	Valid
1	Teknologi informasi (X <sub>3</sub> )	0,691	0,000	Valid
2		0,744	0,000	Valid
3		0,678	0,000	Valid
1	Kualitas Pelayanan PTSP (Y)	0,762	0,000	Valid
2		0,707	0,000	Valid
3		0,576	0,001	Valid
4		0,456	0,011	Valid
5		0,370	0,044	Valid

Sumber: Hasil Output (2023)

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai sig. seluruh item pernyataan <0,05 atau nilai Pearson Correlation >0,300 sehingga dapat dinyatakan pernyataan valid.

### Uji Reliabilitas Penelitian

Hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap responden diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X <sub>1</sub> )	0.781	3	Reliabel
Variabel Standar Operasional Prosedur (X <sub>2</sub> )	0.687	7	Reliabel
Variabel Teknologi informasi (X <sub>3</sub> )	0.679	3	Reliabel
Variabel Standar Operasional Prosedur (Y)	0.615	5	Reliabel

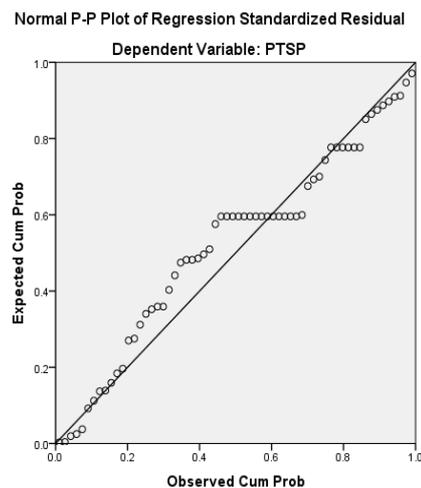
Sumber: Hasil Output (2023)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan reliable tinggi dengan nilai Cronbach's Alpha > konstanta (0,600).

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Adapun grafik dari hasil uji normalitas data dapat dilihat pada gambar berikut



**Gambar 1 Hasil Uji Normalitas Data**

Sumber: Output Statistik (2023)

Berdasarkan pengambilan dalam keputusan dalam uji normal Probability Plot, jika titik-titik atau data berada didekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, begitupun sebaliknya. Kurva diatas menunjukkan bahwa titik-titik atau data tidak mengikuti garis diagonalnya,

sehingga dapat disimpulkan data yang diolah tidak berdistribusi normal.

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai kolmogrov-smirnov untuk data Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), data Standar Operasional Prosedur (SOP), data Teknologi Informasi (TI) dan data Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berturut-turut sebesar .205, .158, .245, .324 dengan nilai signifikan .000. Ini menunjukkan bahwa nilai sig. (2-tailed) .000 < .05 Maka data Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), data Standar Operation System (SOP), data Teknologi Informasi (TI) dan data Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tidak berdistribusi normal.

**Uji Multikoleniaritas**

Adapun hasil uji Multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 3. Uji Multikoleniaritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
SDM	.511	1.957
SOP	.310	3.227
TI	.458	2.184

a. Dependent Variable: PTSP  
Sumber: Output Statistik (2023)

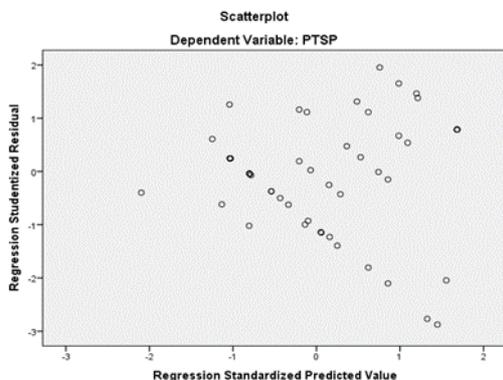
Uji asumsi multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel terikat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas. Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai Tolerance dan besarnya VIF, jika nilai Tolerance > .01 dan nilai VIF > 10.00, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan tabel output “Coefficients” pada bagian *Collinearity Statistics* diketahui nilai Tolerance untuk variabel manajemen SDM adalah .511, nilai Tolerance variabel SOP adalah .310, dan nilai Tolerance variabel TI adalah .458, seluruh variabel X pada output diatas menunjukkan angka lebih dari .10, yaitu  $.511 > .10$ ,  $.458 > .10$ , dan  $.458 > .10$ . Ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Sementara itu, nilai VIF untuk ketiga variabel berturut-turut manajemen SDM, SOP dan TI menunjukkan nilai 1.957, 3.227, dan 2.184. Seluruh nilai VIF pada ketiga variabel lebih besar dari 10.00, dan dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini tidak menunjukkan gejala multikolinearitas dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2 Heteroskedastisitas**

Sumber: Output Statistik (2023)

Berdasarkan grafik scatterplot diatas, tampak bahwa selebaran data tidak membentuk pola yang jelas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi heterokedastisitas.

### Uji Lenearitas

Penulis mengukur linearitas data Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), data Standar Operasional Prosedur (SOP), data Teknologi Informasi (TI) dan data Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada perhitungan menggunakan SPSS, jika nilai Deviation from Linearity Sig.  $> .05$ , maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variable bebas dan variable terikat. Sebaliknya, jika nilai Deviation from Linearity Sig.  $< .05$ , maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variable bebas dan terikat.

### Uji Linearitas Data Manajemen SDM dan Kualitas PTSP

**Tabel 4. Uji Linearitas Data MSDM dan Kualitas PTSP**

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PTSP	Between (Combined)	1.591	2	.796	.276	.760
	* SDM Groups					
	Linearity	1.335	1	1.335	.463	.499
	Deviation from Linearity	.256	1	.256	.089	.767
	Within Groups	170.086	59	2.883		
	Total	171.677	61			

Sumber: Output Statistik (2023)

Hasil uji linearitas antara data manajemen SDM dan kualitas PTSP menunjukkan nilai Deviation from Linearity Sig. =  $.767 > .05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variable manajemen SDM dan kualitas PTSP.

### Uji Linearitas Data Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas PTSP

Hasil uji linearitas antara data Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas PTSP menunjukkan nilai Deviation from Linearity Sig. =  $.073 > .05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear

secara signifikan antara variable Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas PTSP.

**Tabel 5. Uji Linearitas SOP dan Kualitas PTSP**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PTSP *	Between (Combined)	95.744	9	10.638	7.285	.000
SOP	Groups					
	Linearity	73.054	1	73.054	50.029	.000
	Deviation from Linearity	22.690	8	2.836	1.942	.073
	Within Groups	75.933	52	1.460		
	Total	171.677	61			

Sumber: Output Statistik (2023)

### Uji Linearitas Data Teknologi Informasi (TI) dan Kualitas PTSP

**Tabel 6. Uji Linearitas TI dan Kualitas PTSP**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PTSP *	Between (Combined)	58.575	5	11.715	5.800	.000
* TI	Groups					
	Linearity	51.064	1	51.064	25.283	.000
	Deviation from Linearity	7.511	4	1.878	.930	.453
	Within Groups	113.102	56	2.020		
	Total	171.677	61			

Sumber: Output Statistik (2023)

Hasil uji linearitas antara data Teknologi Informasi (TI) dan kualitas PTSP menunjukkan nilai Deviation from Linearity Sig. = .453 < .05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variable Teknologi Informasi (TI) dan kualitas PTSP.

### Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada analisis pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia, SOP, dan TI terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kab. Tapin.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

a = konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub>

b<sub>3</sub> = Koefisien regresi variabel X<sub>3</sub>

X<sub>1</sub> = Manajemen Sumber Daya Manusia ( )

X<sub>2</sub> = Standar Operasional ( )

X<sub>3</sub> = Teknologi Informasi ( )

e = error atau variabel pengganggu

**Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	7.636	1.939		3.938	.000
	SDM	.272	.167	.220	1.628	.109
	SOP	.243	.109	.387	2.229	.030
	TI	.191	.178	.152	1.069	.289

a. Dependent Variable: PTSP

Sumber: Output Statistik (2023)

Adapun penjelasan uraian dari persamaan regresi tersebut adalah:

$$Y = 7.636 + .272 (SDM) + .243 (SOP) + .191 (TI) + e$$

Dengan bunyi persamaan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 7.636, nilai konstanta positif artinya menunjukkan nilai positif variabel independen (bebas) yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia (X<sub>1</sub>), Standar Operasional Prosedur (X<sub>2</sub>), dan Teknologi Informasi (X<sub>3</sub>) konstan.
- Persamaan Regresi Manajemen Sumber Daya Manusia (X<sub>1</sub>) sebesar .272 artinya jika Manajemen Sumber Daya Manusia (X<sub>1</sub>) membaik, maka Kualitas PTSP Kantor Kemenag Kab. Tapin akan semakin baik. Koefesien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X<sub>1</sub>) dengan Kualitas PTSP di Kantor Kemenag Kab. Tapin (Y).

- c. Persamaan Regresi Manajemen Standar Operasional Prosedur (X2) sebesar .243 artinya jika Manajemen SOP (X2) baik, maka Kualitas PTSP Kantor Kemenag Tapin akan membaik. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Manajemen SOP (X2) dengan Kualitas PTSP di Kemenag Kab. Tapin (Y).
- d. Persamaan Regresi Manajemen Teknologi Informasi (X3) sebesar 0,191 artinya jika Manajemen TI (X3) baik, maka Kualitas PTSP di Kemenag Kab. Tapin akan semakin membaik. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Manajemen TI (X3) dengan Kualitas PTSP di Kemenag Kab. Tapin (Y).

## Pembahasan Uji Statistik F

### Pengaruh secara simultan Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur, dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kab. Tapin (Uji F).

Untuk uji simultan (bersama-sama), digunakan Uji F yang dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel independen X secara keseluruhan terhadap variabel Y. Uji F ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai F yang dihasilkan dari perhitungan  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$

**Tabel 11. Hasil Uji f**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.896	3	26.299	16.440	.000 <sup>b</sup>
	Residual	92.781	58	1.600		
	Total	171.677	61			

a. Dependent Variable: PTSP

b. Predictors: (Constant), TI, SDM, SOP

Adapun cara mencari nilai  $F_{tabel}$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= df_1 = k-1 = 3-1=2 \\ &= df_2 = n-k=62-3=59 \\ &= 3.153 \end{aligned}$$

Hasil analisis menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  (16.440) >  $F_{tabel}$  (3.153) atau (Sig. = .000 < .05),  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini berarti bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur dan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kemenag Kab. Tapin (Sig.=.000 < .05).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh secara simultan antara Manajemen Sumber Daya manusia, Standar Operasional Prosedur dan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapin” dinyatakan **diterima**.

## Uji Statistik T

### Pengaruh secara parsial Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur, dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kemenag Kab. Tapin (Uji t)

Adapun cara mencari nilai  $t_{tabel}$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_{tabel} &= t(a/2 ; n-k) \\ t_{tabel} &= 0,05/2 ; 62-4 = 58 \\ t_{tabel} &= .025 ; 58 \\ t_{tabel} &= 2.002 \end{aligned}$$

Keterangan :  
n = Sampel

$k$  = Jumlah Variabel

$\alpha = 0,05$  (tingkat kepercayaan = 95%)

### Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kab. Tapin

Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Manajemen Sumber Daya Manusia sebesar  $t_{hitung}(2.084) > t_{tabel}(2.002)$  atau nilai prob.  $t_{hitung}$  (Sig.) dari variabel bebas sebesar  $.042 < .05$  sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kemenag Kab. Tapin, sehingga hipotesis 2 yang berbunyi “Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” dinyatakan **diterima**.

### Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kab. Tapin

Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Standar Operasional Prosedur sebesar  $t_{hitung}(3.958) > t_{tabel}(2.002)$  atau nilai prob.  $t_{hitung}$  (Sig.) dari variabel bebas sebesar  $.000 < .05$  sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh signifikan Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sehingga hipotesis 2 yang berbunyi “Variabel Standar Operasional Prosedur ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” dinyatakan **diterima**.

### Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kab. Tapin

Nilai prob.  $t_{tabel}$  dan (Sig.) dari variabel bebas Manajemen Teknologi Informasi sebesar  $t_{hitung}(1.211) < t_{tabel}(2.002)$  atau nilai (Sig.) dari variabel bebas sebesar  $.231 > .05$  sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan Manajemen Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kab. Tapin sehingga hipotesis 2 yang berbunyi “Variabel Teknologi Informasi ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” dinyatakan **ditolak**.

Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-7.714	7.601			-.976	.333
SDM	1.929	.494	.202	2.064	.042	
SOP	.351	.069	.557	3.958	.000	
TI	.214	.177	.171	1.211	.231	

a. Dependent Variable: PTSP

Sumber: Output Statistik (2023)

3) Secara Dominan

### Pengaruh Secara Dominan

Pengaruh secara dominan Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur, dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kab. Tapin. Pembuktian variabel yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen Kualitas PTSP dapat dibuktikan dengan membandingkan nilai Standardized Coefficients Beta atau nilai  $t_{hitung}$  dari variabel Manajemen SDM ( $X_1$ ), Manajemen SOP ( $X_2$ ) dan Manajemen TI ( $X_3$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen SOP dengan nilai Standardized

Coefficients Beta sebesar .557 dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.958 memiliki nilai paling besar dibandingkan dengan Manajemen SDM ( $X_1$ ) dan Manajemen TI ( $X_3$ ). Dengan demikian variabel Manajemen SOP adalah berpengaruh dominan terhadap Kualitas PTSP, sehingga hipotesis 3 yang berbunyi “Variabel Standar Operasional Prosedur berpengaruh dominan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP)” dinyatakan diterima.

### Uji Koefisiensi Determinasi

Untuk melihat koefisien determinasi (R Square atau  $R^2$ ) akan diketahui besarnya derajat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun hasil determinasi (R Square atau  $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 10. Uji Koefisiensi Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 <sup>a</sup>	.460	.432	1.265

a. Predictors: (Constant), TI, SDM, SOP  
Sumber: Output Statistik (2023)

Berdasarkan tabel output SPSS “Model Summary” di atas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar .460. Besarnya angka koefisien determinasi adalah .460 atau sama dengan 46.0 % angka tersebut mengandung arti bahwa Kualitas PTSP dapat diprediksi oleh variabel Manajemen SDM ( $X_1$ ), Manajemen SOP ( $X_2$ ) dan Manajemen TI ( $X_3$ ), sedangkan sisanya ( $100\% - 46\% = 54\%$ ) dipengaruhi oleh variabel yang tidak ada dalam penelitian ini, seperti kompensasi, kepuasan bekerja, dll.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh

Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur dan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia, Standar Operasional Prosedur dan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin.
2. Manajemen Sumber Daya manusia dan Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapin. Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapin.
3. Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan secara dominan terhadap Kualitas pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama kabupaten Tapin.

Saran penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan suatu organisasi sehingga perlu adanya pembinaan lebih intens kepada pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga menghasilkan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin yang maksimal.

2. Disarankan bagi seluruh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin untuk menyempurnakan penerapan Standar Operasional Prosedur.
  3. Perlunya kebijakan dalam mendukung pemanfaatan Teknologi Informasi yang mengarah pada peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia agar berpengaruh pada peningkatan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin, Sementara kualitas pelayanan yang dinilai baik oleh responden hendaknya dipertahankan.
  4. Berbagai kegiatan perlu diakomodir dalam kebijakan tersebut seperti pelatihan, seminar, atau ceramah khusus dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, pemberian motivasi secara intens atau langsung kepada seluruh pegawai, peningkatan kinerja secara bertahap dan terus-menerus.
  5. Perlunya penelitian yang jauh lebih dalam dengan menggunakan teknik analisis berbeda dan variabel yang jauh lebih luas untuk mengetahui faktor lain yang mampu mempengaruhi *Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin*.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni (2003), Pengenalan Teknologi Informasi, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono (2004), Manajemen Jasa, Andi Offset, Jogjakarta.
- Insani, Istyadi, 2010. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah. Kementerian Agama kabupaten Tapin, 2022. Profil Kemenag Kab. Tapin tahun 2022
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
- Kotschiver, L.H., & Luciani V. (2007). Presenting Service : The Ultimate Guide for the food service professional. New Jersey : John Wiley & Sons.
- Lijan Poltak Sinambela, Manajemen Sumber Daya Manusia (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), h. 333.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2007), h. 217/219.
- Masram & Mu'ah, 2017 Manajemen Sumber Daya Manusia, (Surabaya, Zifatama Publisher 2017)
- Meithiana Indrasari, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 58-61
- Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara No.PER/21/M-PAN/11/2008
- Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D. Alfabeta: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), h. 130.

Yusmiar, Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Pegawai (Cet.I Makassar: Alauddin University Press, 2014), h. 1-5.