

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA
KOTA PALEMBANG**



OLEH:

SEPTIAN DWI CAHYO

(061340511725)

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2017



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI
Jalan Srijaya Negara, Bukit Besar, Palembang 301039
Telp. 0711-353424 Ext. 1048 Fax. 0711-355918
Laman : <http://polsri.ac.id> Email : akuntansi@polsri.ac.id

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Septian Dwi Cahyo
NIM : 061340511725
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi Sektor Publik
Mata Kuliah : Pelayanan Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang

Telah Diujikan pada Ujian Skripsi, tanggal 19 Juli 2017

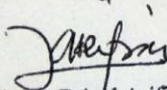
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Akuntansi

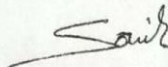
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Agustus 2017


Pembimbing II,

Pembimbing I,


Kiagus Zainal Arifin, S.E., M. Si.
NIP. 195904131989031002


Sarikadarwati S.E., M.si, Ak., CA
NIP. 19711026200112002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197806222003122001



[[MOTTO

“....Siapa yang membahayakan (orang muslim), maka Allah akan membahayakannya pula. Dan Siapa yang menyusahkan (orang muslim), maka Allah akan menyusahkannya pula”.

(HR Tirmidzi).”.

“Kesuksesan Sejati Adalah Ketika Kita Membuat Orang Lain Bahagia.”

(Helvy Tiana Rosa)

“Memang baik menjadi orang hebat, Tapi lebih hebat menjadi orang baik”.

(Penulis)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara ,Palembang 301039
Telp.0711-355318 Web: <http://www.polsri.ac.id> Email :akt@polsriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Septian Dwi Cahyo
NIM : 061340511725
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang”.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul yang sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi ini dan konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2017
Yang Membuat Pernyataan,



Septian Dwi Cahyo
NIM 061340511725





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp.0711-355318 Web: <http://www.polsri.ac.id> Email :akt@polsriwijaya.ac.id

PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI

Nama : Septian Dwi Cahyo
NIM : 061340511725
Jurusan/Prodi : Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Palembang

telah melaksanakan revisi terhadap Skripsi yang diujikan pada hari kamis tanggal 19 bulan Juli tahun 2017. Pelaksanaan revisi terhadap Skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi.

No	Komentar	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1.	-	Zulkifli, S.E., M.M		
2.	-Mengapa konstanta nilai minus	Henny Yulsiati, S.E., M. Ak		
3.	-	Siska Aprianti, S.E., M. Si., Ak., CA		
4.	-	M. Husni Mubarak, S.E., M. Si., Ak., CA	16-17	

Palembang,.....

Ketua Penguji,

(Zulkifli, S.E., M.M)

NIP. 196205271989031002

Catatan :

*) Dosen Penguji yang memberikan revisi saat ujian Skripsi.

**) Dosen Penguji yang ditugaskan sebagai Ketua Penguji saat ujian Skripsi.

Lembar pelaksanaan revisi ini harus dilampirkan dalam Skripsi.



ABSTRAK

Pengaruh Kompetensi SDM dan SIMKAH Terhadap Kualitas Pelayanan KUA Kota Palembang

Septian Dwi Cahyo, 2017 (xiii+48)

Email: septiandc86@yahoo.com

Jurusan Akuntansi Prodi Akuntansi Sektor Publik

Politeknik Negeri Sriwijaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA kota Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang disebar ke seluruh KUA yang ada di kota Palembang. Pengukuran data menggunakan Skala Likert. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 16 kecamatan yang ada di kota Palembang. Sedangkan sampel menggunakan teknik purposive sampling yang berjumlah 48 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi SDM dan SIMKAH berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari t_{hitung} yang diperoleh untuk variabel kompetensi SDM sebesar 5,186 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,682 dengan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan untuk variabel SIMKAH diperoleh t_{hitung} sebesar 2,386 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,682 dengan signifikansi 0,02. Secara simultan variabel kompetensi SDM dan SIMKAH secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} dengan nilai F sebesar 22,697 dan F_{tabel} sebesar 2,438 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05.

Kata Kunci: Kompetensi SDM, Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Influence of Competence of Human Resources and SIMKAH on Quality of Service of KUA city of Palembang

Septian Dwi Cahyo, 2017 (xiii + 48)

Email: septiandc86@yahoo.com

Accounting Department of Public Sector Accounting
State Polytechnic of Sriwijaya

This study aims to determine the quality of services provided by KUA Palembang city. This research uses quantitative approach. The data used in this study is the primary data obtained through the spread of questionnaires distributed to all KUA in Palembang city. Measurement of data using Likert Scale. The population in this study amounted to 16 districts in the city of Palembang. While the sample using purposive sampling technique that amounted to 48 respondents. The results showed that partially competence of human resources and SIMKAH significantly influence the quality of public services seen from the tcount obtained for the competence of human resources of 5.186 is greater than the ttable of 1.682 with a significance of 0.000. As for the variable SIMKAH obtained t count of 2.386 is greater than the t table of 1.682 with a significance of 0.02. Simultaneously variable competence of human resources and SIMKAH together influence to public service quality seen from Fhitung bigger than Ftable with value of F equal to 22,697 and F table equal to 2,438 and significance value equal 0.000 less than 0,05.

Keywords: Human Resources Competence, Marriage Management Information System (SIMKAH), Quality of Public Service

KATA PENGANTAR

Segalah puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah dan karunia-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana terapan (D-IV) Akuntansi Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul Skripsi yang Penulis ambil adalah “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang”.

Selesainya penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bantuan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat yang telah diberikan dari permulaan sampai terselesaikannya Skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA., Ak. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Kiagus Zainal Arifin, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Sarikadarwati, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak/ Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak/Ibu Dosen Prodi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kedua orang tua kami yang tercinta serta saudara-saudara kami yang tersayang yang telah banyak memberikan dorongan dan semangat baik moral maupun material.

9. Teman-teman jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang khususnya teman-teman Prodi Akuntansi Sektor Publik 8 APB.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini banyak mengalami kekurangan ataupun kelemahan dalam menganalisis, menjalakan tugas, maupun pengkajian materinya. Hal ini disebabkan karena kemampuan penulis terbatas dan ketelitian yang belum seberapa. Oleh karena itu segala masukan, kritik, serta saran dilontarkan baik dari bapak/ibu dosen Politeknik Negeri Sriwijaya kepada kami yang sifatnya membangun sangat diperlukan guna penyempurnaan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Palembang, 2017

Septian Dwi Cahyo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	I
LEMBAR PRSETUJUAN	II
HALAMAN MOTTO	III
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kompetensi Sumber Daya Manusia	7
2.1.2 Sistem	8
2.1.3 Informasi.....	8
2.1.4 Sitem Informasi	10
2.1.5 Sistem Informasi Manajemen	11
2.1.6 Ssitemm Informasi Manajemen nikah.....	12
2.1.7 Pelayanan Publik	13
2.1.8 Jenis Pelayanan Publik	14
2.1.9 Standar Pelayanan Publik	16
2.1.10 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	17
2.2 Kerangka Pemikiran	22
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.3 Variabel Penelitian	26
3.3.1 Variabel Dependen	26
3.3.2 Variabel Independen	26
3.4 Populasi	27

3.5 Sampel	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	31
3.7.2 Uji Kualitas Data	31
3.7.2.1 Uji Validitas.....	31
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik	35
3.7.3.1 Uji Normalitas	35
3.7.3.2 Uji Multikolonieritas	35
3.7.3.3 Uji Heterokedasitas	35
3.7.4 Uji F (Simultan).....	36
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi.....	36
3.7.6 Uji t (Parsial)	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistik Deskriptif	37
4.1.2 Hasil Penelitian	38
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	39
4.1.3.1 Uji Normalitas	39
4.1.3.2 Uji Multikolonieritas	40
4.1.3.3 Uji Heterokedasitas	41
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.1.4.1 Koefisien Regresi	42
4.1.4.1 Koefisien Determinasi Disesuaikan (<i>AdjustedR²</i>) .	43
4.1.5 Uji Hipotesis	44
4.1.5.1 Uji t (Parsial).....	44
4.1.5.2 Uji F (Simultan)	45
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap kualitas Pelayanan	45
4.2.2 Pengaruh SIMKAH Terhadap Kualitas Pelayanan	47
4.2.3 Pengaruh Kompetensi SDM dan SIMKAH Terhadap Kualitas Pelayanan	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	22
Tabel 3.1 Kantor Urusan Agama Kota Palembang.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Penelitian	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel SIMKAH	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.1 Tabel Frekuensi Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas	41
Tabel 4.4 Koefisien Regresi	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi Disesuaikan	44
Tabel 4.6 Hasil Uji t (Parsial)	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Signifikan F (Simultan)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Grafik Plot Uji Heteroskedastisitas.....	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas	51
Gambar 4.5 Histogram.....	53
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokdasitas.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data
3. Rekapitulasi Total Skor Pertanyaan
4. Output SPSS Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas
5. Output SPSS Hasil Uji Regresi Linier Berganda