

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA DINAS KELAUTAN, PERIKANAN, PERTANIAN DAN KEHUTANAN (DKP2K) KOTA BATAM

Sasa Ani Arnomo

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Putera Batam,
Kepulauan Riau
Email : sasaupb@gmail.com

ABSTRACT

This research discusses about the influence of Information Technology and Civil Servant Work Capability to Quality of Public Services in the Department of Marine, Fisheries, Agriculture and Forestry (DMFAF) Batam City. This study aims to know whether there is and at what impact that Information Technology and Civil Servant Work Capability to Quality of Public Services in the Department of Marine, Fisheries, Agriculture and Forestry (DMFAF) Batam City. The method used in this study is the observation, questionnaires, interviews and a literature review with using data sourced from primary data and secondary data, analysis techniques used in other research is descriptive statistics which includes descriptive data, frequency, histograms and regression analysis, including multiple regression analysis, determination, F test and t test. Based on the results of F test, obtained F calculated is greater than the F table, which means the Information Technology and Civil Servant Work Capability jointly affect the Quality of Public Services, while the t test results, obtained t count bigger than t table on the means of Information Technology partial effect on Quality of society, but t count is less than t table obtained in the Civil Servant Work Capability means that the partial effect of Quality of Public Services.

Keywords: *Information Technology, Work Capability and Quality Services.*

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi (TI) telah berkembang ke dalam banyak area yang secara luas dapat dikategorikan oleh aplikasi-aplikasi dan pemakai-pemakai targetnya. Dipicu oleh peningkatan pelayanan, peningkatan kekompetitifan pasar, atau perjuangan peningkatan laba bersih, organisasi-organisasi bisnis telah menginvestasikan dananya dengan besar di TI dan tampaknya masih meneruskan melakukannya besok. Contoh-contoh terkenal yang sudah banyak dipublikasikan mengenai aplikasi-aplikasi TI untuk bisnis maupun yang tidak berbau bisnis

termasuk proses rekayasa berbasis teknologi, system-sistem terbuka, pertukaran data elektronik dan e-commerce berbasis internet. Sementara ini, bermacam-macam aplikasi TI dirancang untuk mendukung atau meningkatkan kinerja tugas individual dan pelayanan di dalam organisasi-organisasi profesional untuk laba maupun tidak untuk laba juga telah berkembang dengan pesatnya, tidak terkecuali di dalam pemerintahan.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai provider atau penyedia harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut. Karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal.

Pendekatan yang dapat digunakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan yang dilihat dari aspek manusia dan juga dari aspek pendukung manusia dalam menjalankan pekerjaannya dalam hal ini berupa teknologi informasi. Salah satu faktor utamanya adalah kemampuan manusia dalam melakukan pekerjaannya dan faktor pendukung adalah teknologi informasi. Seseorang dapat melakukan sesuatu pekerjaan, tentu dengan maksud dan tujuan tertentu baik sebelum bekerja sebagai aparat maupun sesudah bekerja, misalnya untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, penghargaan atau pun karir dan sebagainya. Namun dalam kenyataannya bahwa apa yang diharapkan itu tidak seratus persen terwujud. Beranjak dari pemikiran tersebut dan berdasarkan pengamatan awal dilapangan dapat menimbulkan pertanyaan bahwa apakah penggunaan teknologi informasi dan kemampuan kerja aparat pemerintah turut berperan dalam mewujudkan kualitas pelayanan masyarakat di Kota Batam. Hal ini terindikasi dari banyaknya keluhan warga masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparat kepada mereka, antara lain yaitu aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, informasi yang diberikan kepada masyarakat kurang jelas, sehingga menyulitkan bagi mereka pada saat berurusan. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut : a)Ada pengaruh teknologi informasi dan kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayan masyarakat / public di Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam. b)Ada pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan masyarakat / Publik di Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam. c)Ada pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayan masyarakat / public di Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam.

Konsep Teknologi Informasi

Untuk mengetahui pengertian teknologi informasi terlebih dahulu kita harus mengerti pengertian dari teknologi dan informasi itu sendiri. Berikut ini pengertian teknologi dan informasi. Teknologi adalah pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material dan proses yang menolong manusia menyelesaikan masalahnya. Informasi adalah hasil pemrosesan, manipulasi dan pengorganisasian/penataan dari sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan (knowledge) bagi penggunanya.

Pengertian teknologi informasi menurut beberapa ahli :a) Teknologi Informasi adalah studi atau peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar (kamus Oxford, 1995). b)Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Haag & Keen, 1996). c)Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (software & hardware) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Martin, 1999). d)Teknologi Informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Lucas, 2000). e)Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video (William & Sawyer, 2003).

Secara implisit dan eksplisit TI tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi. Dengan kata lain, yang disebut Teknologi Informasi adalah gabungan antara Teknologi Komputer dan Teknologi Telekomunikasi.

Teknologi Informasi adalah suatu 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, yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Tjhai Fung Jin (2003) dalam penelitiannya menemukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi, khususnya melalui penggunaan kinerja individual, faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi

informasi, yaitu faktor sosial (social norm), perasaan pengguna (affect), kompleksitas (complexity), kesesuaian tugas (job fit), konsekuensi jangka panjang (long-term consequences) dan kondisi yang memfasilitasi (facilitating condition). Faktor –faktor tersebut merupakan dimensi dari konsep teknologi informasi.

Konsep Kemampuan Kerja

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang (Scale 1975). Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Menurut Spencer & Spencer (1993), mengatakan kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan.

Menurut Spencer & Spencer (1993), kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berdasarkan definisi tersebut mengandung makna kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

Finch & Crunkilton (1979), mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk mencakup menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan yang dibebankan oleh organisasi. Kompetensi yang harus dikuasai SDM perlu dinyatakan sedemikian rupa agar dapat dinilai, sebagai wujud hasil pelaksanaan tugas yang mengacu pada pengalaman langsung. Penilaian terhadap pencapaian kompetensi perlu dilakukan secara objektif, berdasarkan kinerja para karyawan yang ada di dalam organisasi, dengan bukti penguasaan mereka terhadap pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap sebagai hasil belajar. Karakteristik kompetensi menurut Spencer & Spencer (1993), terdapat lima aspek, yaitu: a) Motives, adalah sesuatu di mana seseorang secara konsisten berpikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya, orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan-tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan feedback untuk memperbaiki dirinya. b) Traits, adalah watak yang membuat orang

untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespons sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stress, ketabahan. c)Self Concept, adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pemimpin seyogyanya memiliki perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang leadership ability. d)Knowledge, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengatahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki. e)Skills, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seorang programmer computer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM.

Ruki (2003), mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu: a)Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dipakai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang SDM. b)Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari. c)Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi "ramping" mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertical maupun horizontal. d)Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan. e)Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat

cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana untuk menempatkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini. f) Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

Faktor yang mempengaruhi kemampuan pegawai adalah faktor pengetahuan dan keterampilan. Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (200:67) merumuskan: $Ability = Knowledge + Skill$. Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality. Artinya, pegawai yang memiliki kemampuan di atas rata-rata dengan pendidikan atau pengetahuan yang memadai untuk menjalankan pekerjaan yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja (prestasi) yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place, the right man on the right job)

Jadi dimensi dari konsep kemampuan pegawai adalah pengetahuan dan keterampilan.

Konsep Kualitas Pelayanan

Pengertian pelayanan publik / masyarakat oleh Roth & Gabriel (1987), yaitu sebagai any services available to the public whether provided publicly (as a museum) nor privately (as ia a restaurant meal). Dengan pemahaman tersebut, lingkup pengertian pelayanan public kemudian secara formal dirumuskan sebagaimana yang dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Any service yang diungkapkan oleh Roth dan Gabriel berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2009).

Menurut Istianto (2009), Pola atau model penyelenggaraan pelayanan umum (yanum) adalah kesatuan bentuk tata penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tatakerja atau rangkaian kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

Sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan, serta dengan pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan umum secara efektif, maka dalam Penyelenggaraan Pelayanan Umum, sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, dapat dilaksanakan dengan pola-pola pelayanan sebagai berikut:

- a) Pola Pelayanan Fungsional
Pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenangnya.
- b) Terpusat
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c) Terpadu.
 - 1) Terpadu Satu Atap
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.
 - 2) Terpadu Satu Pintu
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d) Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu

Dari variable kualitas pelayanan masyarakat / public ini dapat dilihat aspek-aspek yang berkaitan dengan dimensi dari variable Kualitas Pelayanan, antara lain yang dikemukakan oleh Zeithami (dalam bukunya yang berjudul “Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations, 1990:21-22)” dalam Sedermayanti (2000:205) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan

dapat diukur oleh 10 sub variabel (dimensi), yaitu: Tangibles (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (keresponsivan), Competence (pengetahuan dan keterampilan), Courtesy (perilaku), Credibility (kejujuran), Security (keamanan), Access (kemudahan hubungan), Communications (komunikasi), dan Understanding the Costumer (mengerti kebutuhan masyarakat).

2. Pembahasan

Kerangka Berpikir

Sesuai dengan hakikat tujuan penelitian ini, yaitu, hubungan antara variabel terikat (dependent variable) dengan sejumlah variabel bebas (independent variable), maka kerangka penelitian secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

Hipotesis

H1: Teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

H2: Kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

H3 : Teknologi informasi dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di lapangan yaitu di kantor Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam, yang berlokasi di kecamatan Sekupang, kota Batam, provinsi Kepulauan Riau, Indonesia.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:72)

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasinya adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam yang berjumlah 79 orang.

Sampel

Teknik sampling yang peneliti gunakan adalah teknik nonprobability sampling. Teknik sampling ini memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik nonprobability sampling yang peneliti gunakan adalah teknik sampling jenuh. Yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Diskriptif Data

Responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan. Uraian berikut ini merupakan penjelasan karakteristik demografis responden tersebut.

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut.

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	49	62%
Wanita	30	38%
Total	79	100%

Sumber : Data Primer, 2012.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
20-29	3	4%
30-39	37	47%
40-49	28	35%
>49	11	14%
Total	79	100%

Sumber: Data Primer, 2012.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir

Komposisi Responden berdasarkan jenjang pendidikan adalah sebagai berikut.

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	2	2%
SMA	22	28%
Diploma	4	5%
S1	41	52%
S2	10	13%
Total	79	100%

Sumber: Data Primer, 2012.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor, sedangkan uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha dengan alat bantu statistik program SPSS.

a) Uji Validitas

Tabel Uji Validitas Teknologi Informasi

Communalities		
	Initial	Extraction
KK_1	1,000	,609
KK_2	1,000	,683
KK_3	1,000	,595
KK_4	1,000	,534
KK_5	1,000	,655
KK_6	1,000	,623
KK_7	1,000	,413
KK_8	1,000	,227
KK_9	1,000	,523
KK_10	1,000	,616
KK_11	1,000	,472
KK_12	1,000	,530
KK_13	1,000	,507
KK_14	1,000	,629
KK_15	1,000	,451
KK_16	1,000	,559
KK_17	1,000	,599
KK_18	1,000	,491
KK_19	1,000	,317
KK_20	1,000	,449
KK_21	1,000	,278
KK_22	1,000	,313
KK_23	1,000	,469
KK_24	1,000	,577
KK_25	1,000	,473
KK_26	1,000	,481
KK_27	1,000	,360
KK_28	1,000	,402
KK_29	1,000	,380
KK_30	1,000	,264
KK_31	1,000	,435

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Berdasarkan uji validitas menggunakan analisis faktor diketahui bahwa factor loading untuk variabel Teknologi Informasi berkisar 0,002 – 0,750. Menurut Chia (1995) sebuah variabel dikatakan valid apabila memiliki factor loading (nilai yang tertera pada kolom “Extraction” pada tabel 4.4) berada pada kisaran 0.40 ke atas. Dengan demikian tidak semua faktor di dalam variabel Teknologi Informasi ini valid/sahih. Terdapat 12 variabel yang valid yaitu TI_3, TI_5, TI_9, TI_11, TI_12, TI_15, TI_16, TI_18, TI_20, TI_25, TI_31, TI_32,

sedangkan variabel yang selainnya bisa dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tampilan output tabel di atas disimpulkan bahwa butir pertanyaan 3, 5, 9, 11, 12, 15, 16, 18, 20, 25, 31, 32 yang dapat dijadikan indikator teknologi informasi.

Tabel Uji Validitas Kemampuan Kerja

Communalities		
	Initial	Extraction
KK_1	1,000	,609
KK_2	1,000	,683
KK_3	1,000	,595
KK_4	1,000	,534
KK_5	1,000	,655
KK_6	1,000	,623
KK_7	1,000	,413
KK_8	1,000	,227
KK_9	1,000	,523
KK_10	1,000	,616
KK_11	1,000	,472
KK_12	1,000	,530
KK_13	1,000	,507
KK_14	1,000	,629
KK_15	1,000	,451
KK_16	1,000	,559
KK_17	1,000	,599
KK_18	1,000	,491
KK_19	1,000	,317
KK_20	1,000	,449
KK_21	1,000	,278
KK_22	1,000	,313
KK_23	1,000	,469
KK_24	1,000	,577
KK_25	1,000	,473
KK_26	1,000	,481
KK_27	1,000	,360
KK_28	1,000	,402
KK_29	1,000	,380
KK_30	1,000	,264
KK_31	1,000	,435

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Berdasarkan uji validitas menggunakan analisis faktor diketahui bahwa factor loading untuk variabel Kemampuan Kerja berkisar 0,227 – 0,683. Menurut Chia (1995) sebuah variabel dikatakan valid apabila memiliki factor loading (nilai yang tertera pada kolom “Extraction” pada tabel 4.4) berada pada kisaran 0.40 ke atas. Dengan demikian tidak semua faktor di dalam variabel

Kemampuan Kerja ini valid/sahih. Walaupun tidak semua valid tetapi hanya terdapat 7 variabel yang tidak valid yaitu KK_8, KK_19, KK_21, KK_22, KK_27, KK_29, KK_30 sedangkan variabel yang selainnya bisa dinyatakan valid. Berdasarkan tampilan output tabel di atas disimpulkan bahwa butir pertanyaan, kecuali 8, 19, 21, 22, 27, 29, 30, dapat dijadikan indikator kemampuan kerja

Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Communalities		
	Initial	Extraction
KP_1	1,000	,352
KP_2	1,000	,265
KP_3	1,000	,441
KP_4	1,000	,391
KP_5	1,000	,344
KP_6	1,000	,681
KP_7	1,000	,761
KP_8	1,000	,651
KP_9	1,000	,873
KP_10	1,000	,801
KP_11	1,000	,653
KP_12	1,000	,744
KP_13	1,000	,807
KP_14	1,000	,810
KP_15	1,000	,520
KP_16	1,000	,564
KP_17	1,000	,748
KP_18	1,000	,751
KP_19	1,000	,781
KP_20	1,000	,530
KP_21	1,000	,743
KP_22	1,000	,791
KP_23	1,000	,700

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Berdasarkan uji validitas menggunakan analisis faktor diketahui bahwa factor loading untuk variabel Kualitas Pelayanan berkisar 0,265 – 0,873. Menurut Chia (1995) sebuah variabel dikatakan valid apabila memiliki factor loading (nilai yang tertera pada kolom “Extraction” pada tabel 4.4) berada pada kisaran 0.40 ke atas. Dengan demikian tidak semua faktor di dalam variabel Kualitas Pelayanan ini valid/sahih, Walaupun tidak semua valid tetapi hanya terdapat 4 variabel yang tidak valid yaitu KP_1, KP_2, KP_4, KP_5, sedangkan variabel yang selainnya bisa dinyatakan valid. Berdasarkan tampilan output

tabel di atas disimpulkan bahwa butir pertanyaan, kecuali, 1, 2, 4, 5, dapat dijadikan indikator kualitas pelayanan

b) Uji Reliabilitas

Tabel Uji Reliabilitas Teknologi Informasi

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,932	,936	12

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha bahwa Teknologi Informasi memiliki hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,932. Hasil dari variabel di atas jauh dari 0,7. Menunjukkan bahwa construct dari variabel di atas dikatakan reliabel. Suatu construct dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,7$ (Sekaran, 2003).

Tabel Uji Reliabilitas Kemampuan Kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,962	,963	24

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha bahwa Kemampuan Kerja memiliki hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,962. Hasil dari variabel di atas jauh dari 0,7. Menunjukkan bahwa construct dari variabel di atas dikatakan reliabel. Suatu construct dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,7$ (Sekaran, 2003).

Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,975	,977	19

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,975. Hasil dari variabel di atas jauh dari 0,7. Menunjukkan bahwa construct dari variabel di atas dikatakan reliabel. Suatu construct dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,7$ (Sekaran, 2003).

Analisis

a) Analisis Korelasi Ganda (R)

Tabel Hasil Analisis Korelasi Ganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,359a	,129	,106	12,93173

a. Predictors: (Constant), Total_KKv, Total_Tlv

Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2007), pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

Dalam regresi linier berganda, nilai R sebesar 0,359 menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang rendah antara teknologi informasi dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan

b) Analisis Determinasi (R^2)

Tabel Hasil Analisis Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,359a	,129	,106	12,93173

a. Predictors: (Constant), Total_KKv, Total_Tlv

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,126 menunjukkan kecilnya peran atau kontribusi variabel teknologi informasi dan variabel kemampuan kerja hanya mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan sebesar 13%, Sedangkan sisanya sebesar 87% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted R2 sebagai koefisien determinasi.

c) Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai F seperti pada tabel berikut ini

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1882,038	2	941,019	5,627	,005a
	Residual	12709,456	76	167,230		
	Total	14591,494	78			

a. Predictors: (Constant), Total_KKv, Total_Tlv

b. Dependent Variable: Total_KPv

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut 1)

1. Nilai signifikan uji F dalam regresi berganda sebesar $0,005 < 0,05$ menjelaskan bahwa hipotesis dari H3 yang diajukan diterima. Ini berarti bahwa variabel teknologi informasi dan kemampuan kerja secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
2. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df_1 (jumlah variabel-1) = 2, dan df_2 (n-k-1) atau $79-2-1 = 76$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,117. Dengan demikian didapati bahwa nilai F hitung $> F$ tabel ($5,627 > 3,117$), maka artinya ada pengaruh antara teknologi informasi dan kemampuan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.

d) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Tabel Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35,692	10,223		3,491	,001
Total_TIv	,365	,159	,250	2,296	,024
Total_KKv	,181	,091	,216	1,983	,051

a. Dependent Variable: Total_KPv

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diuraikan sebagai berikut.:

- 1) Nilai signifikan uji t variabel teknologi informasi sebesar $0,024 < 0,05$ menunjukkan hipotesis dari H1 yang diajukan diterima. Ini berarti teknologi informasi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 2) Nilai signifikan uji t variabel kemampuan kerja sebesar $0,051 > 0,05$ menunjukkan hipotesis dari H2 yang diajukan ditolak. Ini berarti bahwa kemampuan kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- 3) Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau $79-2-1 = 76$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi

(signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,992. Dengan demikian didapati bahwa pada variabel teknologi informasi, nilai t hitung > t tabel ($2,296 > 1,992$), maka hipotesis H1 diterima artinya secara parsial ada pengaruh antara teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan, sedangkan pada variabel kemampuan kerja, nilai t hitung < t tabel ($1,983 < 1,992$), maka H2 ditolak artinya secara parsial tidak ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: a) Berdasarkan perhitungan analisis berganda, diperoleh hasil perhitungan sebesar 0,359. Berdasarkan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi, 0,359 didefinisikan sebagai hubungan yang rendah. Hal ini berarti terdapat hubungan yang rendah antara teknologi informasi dan kemampuan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masyarakat / publik. b) Berdasarkan koefisien determinasi pada analisis regresi linier berganda diperoleh skor (Adjusted R Square) sebesar 13 %, Ini berarti bahwa variabel teknologi informasi(X1) dan kemampuan kerja(X2) mempengaruhi variabel kualitas pelayanan 13 %, Sedangkan sisanya yaitu 87 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. c) Berdasarkan perhitungan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) diperoleh nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($5,627 > 3,117$), maka dapat dikatakan bahwa, ada pengaruh antara teknologi informasi dan kemampuan kerja secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. d) Berdasarkan uji koefisien regresi secara parsial (uji t) Berdasarkan hasil di atas didapati bahwa pada variabel teknologi informasi, nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,296 > 1,992$), artinya secara parsial ada pengaruh antara teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan, sedangkan pada variabel kemampuan kerja, nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($1,983 < 1,992$), artinya secara parsial tidak ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan. e) Teknologi informasi dan kemampuan kerja pegawai secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan masyarakat / public pada Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam, hal ini berdasarkan nilai signifikan uji f dalam regresi berganda sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05 (tingkat signifikansi). f) Secara parsial teknologi informasi berpengaruh terhadap terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam karena memiliki nilai probabilitas t-hitung variabel teknologi informasinya sebesar 0,024, lebih kecil dari 0,05, sedangkan kemampuan kerja secara parsial tidak berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian dan Kehutanan (DKP2K) Kota Batam karena nilai probabilitas t-hitung variable kemampuan kerjanya sebesar 0,051, lebih besar dari 0,05.

DAFTAR REFERENSI

- <http://computers-inc.blogspot.com/2012/03/pengertian-teknologi-informasi.html>, May, 26, 2012.
- Istianto,B. 2009. Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik, Jakarta : Mitra Wacana Media
- Jasfar, Farida.2006. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Jogiyanto. HM, 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi:Pedoman dan Contoh Melakukan Penelitian di Bidang Sistem Teknologi Informasi, Yogyakarta : Andi
- Laudon, K.C. and Laudon, J.P. 2008. Sistem Informasi Manajemen:Mengelola Perusahaan Digital, Jakarta : Salemba Empat
- Noor, Juliansyah. 2011. Metode Penelitian. Edisi 1. Kencana Jakarta. Jakarta
- Putraaldy.blogspot.com/2012/03/pengertian-spss/html. Juni, 28, 2012.
- Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian, Bandung : Alfabeta
- Sugiono. 2007. Statistik Untuk Penelitian, Bandung : AlfaBeta
- Tjhai, F. J. 2003. Analisis factor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi dan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja publik. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, 5(1):1-26.
- Wijaya,T. 2011. Cepat Mempelajari SPSS 19 Untuk Skala dan Interpretasi, Yogyakarta : Cahaya Atma.