

PENGARUH KENDALA KEUANGAN TERHADAP KEGIATAN OPERASIONAL KANTOR URUSAN AGAMA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA LAYANAN KEPADA MASYARAKAT (Studi di Lingkungan Kementerian Agama Kota Malang)

Oleh : Adibah Maftuhah

Jurusan Magister Manajemen,
Program Pascasarjana Universitas Islam Malang

Abstract

The aim of this study was to analyze the effect of financial distress and operational performance toward service performance in State Religious Affairs in Malang, East Java, Indonesia. This study examined both direct and indirect effects between financial distress on service performance through operational performance

Subjects of this study were state officers who work in State Religious Affairs in Malang, East Java, Indonesia. Data were collected from 45 state officers. The sampling technique used in this study is was sensus. Data collected by questionnaires which distributed to the respondents directly. Data analyzed by SEM PLS Based with Partial Least Square (PLS) method.

Findings show that all of the effects in each relationship in structural model are significant. Thus, there are a significant mediation effect of operational performance to the effect of financial distress on service performance. The overall result of this study show that: 1) financial distress have negative significant effect on operational performance, 2) financial distress have negative significant effect on service performance; (3) operational performance have significant effect on service performance. Results and findings of the study are discussed with suggestion for future research.

Keywords: Financial Distress, Operational Performance, Service Performance.

PENDAHULUAN

Kendala keuangan atau kendala operasional selama ini yang dirasakan antara lain adalah berkurangnya jumlah dana yang turun atau dana yang turun tersebut seringkali terlambat. Kendala keuangan tersebut, di beberapa Kantor Urusan Agama, memberi dampak menurunnya kegiatan operasional. Namun sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, aktivitas pelayanan tidak boleh terganggu dengan adanya kendala keuangan tersebut, meskipun berakibat menurunnya kemampuan birokrasi operasional.

Oleh karena seringnya terjadi kendala keuangan untuk kegiatan operasional Kantor Urusan Agama yang mestinya didukung oleh dana operasional yang turun secara reguler dan cukup, menjadikan hal tersebut menarik untuk dapat diteliti dan dikaji dalam penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu apakah kendala keuangan dan kegiatan operasional berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Malang?

Beberapa manfaat yang diidentifikasi menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk memberikan sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi Kementerian Agama

Kota Malang dalam melakukan evaluasi kegiatan operasional KUA dalam hubungannya dengan kendala biaya operasional yang ada di KUA.

Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165)¹. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41)². Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2002:22)³. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50)⁴. Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai⁵.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini muncul karena terjadi paradigm dalam memandang suatu realitas atau fenomena. Dalam paradigma ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang holistik atau utuh, kompleks, dinamis, dan penuh makna.

Tempat penelitian adalah ruang lingkup kerja Kantor Kementerian Agama Kota Malang yang meliputi 5 wilayah kerja Kantor Urusan Agama dan waktu penelitian yaitu saat pengambilan data yang dilaksanakan dalam jangka waktu dua bulan yakni dimulai awal bulan November 2016 sampai akhir bulan Desember 2016.

1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi tiga yaitu variabel independen (variabel bebas), variabel intervening, dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kendala keuangan yang dinotasikan dengan X_1 ; variabel intervening adalah kegiatan operasional yang dinotasikan dengan X_2 , sedangkan variabel dependen adalah kinerja layanan yang dinotasikan dengan Y_1 .

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketetapan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, perhatian pada isi dan kegunaan instrumen. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan program statistik SPSS, jika hasil korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menunjukkan hasil yang signifikan $\alpha = 0,05$ maka butir pertanyaan tersebut valid. Jika tidak, maka butir pernyataan tersebut tidak dapat digunakan.

¹ Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill

² Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta

³ Mangkunegara, Anwar Prabu . 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung

⁴ Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

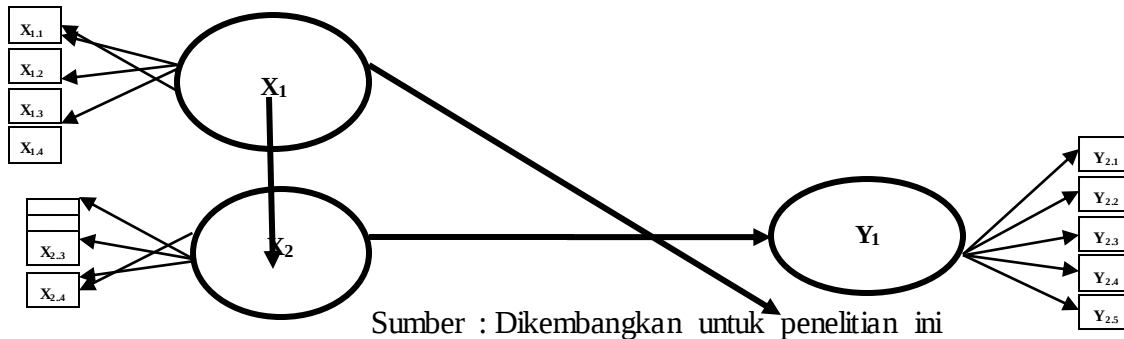
⁵ Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpul data atau instrumen yang digunakan. Artinya bahwa instrumen tersebut harus cukup baik sehingga mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Pengukuran ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yang menunjukkan seberapa baik butir pernyataan berhubungan positif dengan pernyataan yang lain. Jika Cronbach Alpha $\geq 0,6$ maka instrumen tersebut reliabel.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini teknis analisis yang digunakan adalah SEM berbasis *variance* atau *Component based SEM*, yang terkenal disebut Partial Least Square (PLS). PLS merupakan *faktor indeterminacy* metode analisis yang *powerfull*, karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah skala kecil, dan juga dapat digunakan untuk konfirmasi teori (Ghozali, 2008; Hair, et al.2010)⁶.



HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

5. Uji Validitas Instrumen

Hasil uji validitas dikatakan valid jika r_{hitung} minimal 0,3 atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hasil uji validitas dari masing – masing indikator pada variabel diketahui besarnya koefisien korelasi dari di dapat hasil perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari 0,3.

⁶ Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas

Variabel	Simbol	Keterangan	r	Cut Off	Ket.
Kendala Keuangan (X ₁)	X _{1.1}	Ketidaksesuaian jumlah dana operasional dengan anggaran	0,660	≥ 0,300	Valid
	X _{1.2}	Permasalahan pencairan dana operasional	0,848	≥ 0,300	Valid
	X _{1.3}	Ketidakberaturan pengurusan dana operasional	0,719	≥ 0,300	Valid
	X _{1.4}	Pencairan dana operasional yang tidak sesuai jadwal	0,485	≥ 0,300	Valid
Kegiatan Operasional (X ₂)	X _{2.1}	Perencanaan kegiatan operasional	0,855	≥ 0,300	Valid
	X _{2.2}	Pembiayaan kegiatan operasional sesuai anggaran	0,902	≥ 0,300	Valid
	X _{2.3}	Penggunaan anggaran untuk kegiatan operasional	0,900	≥ 0,300	Valid
	X _{2.4}	Perawatan barang atau perlengkapan	0,867	≥ 0,300	Valid
Kinerja Layanan (Y ₁)	Y _{1.1}	Pemberian pelayanan berkualitas terhadap masyarakat	0,791	≥ 0,300	Valid
	Y _{1.2}	Pemberian pelayanan berdasarkan kriteria operasional	0,800	≥ 0,300	Valid
	Y _{1.3}	Tingkat ketanggapan dalam memberikan layanan masyarakat	0,890	≥ 0,300	Valid
	Y _{1.4}	Keandalan dalam memberikan layanan masyarakat	0,807	≥ 0,300	Valid
	Y _{1.5}	Jaminan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat	0,793	≥ 0,300	Valid

Sumber : Output Analisis Data SPSS, (2017)

Dari tabel 4.5 tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada masing – masing variabel dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian ini dapat dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

6. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas menggunakan reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency*), yaitu dengan menghitung *Alpha Cronbach*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki $\alpha \geq 0.60$.

Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Cut Off Reliabilitas	Keterangan
Kendala Keuangan (X_1)	0,840	0,600	Reliabel
Kegiatan Operasional (X_2)	0,949	0,600	Reliabel
Kinerja Layanan (Y_1)	0,929	0,600	Reliabel

Sumber : Output Analisis Data SPSS, (2017)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* untuk variabel kendala keuangan (X_1) sebesar 0,840; variabel kegiatan operasional (X_2) sebesar 0,949; variabel kinerja layanan (Y_1) sebesar 0,929. Dari tabel 4.6 tersebut diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas, yang menunjukkan semua variabel memiliki nilai alpha *cronbach* lebih dari 0,60.

7. Pengujian Hipotesis

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dalam analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan metode *Resampling Bootstrap* yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Signifikansi koefisien *path inner model* dinilai dari nilai *t-statistic* dengan nilai kritis sebesar 1.96. Hasil untuk masing – masing jalur hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Jalur

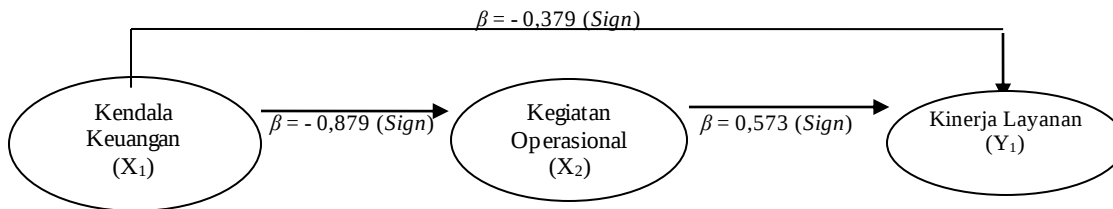
Hubungan antar variabel	Koefisien Beta	<i>t-statistic</i>
Kendala Keuangan -> Kegiatan Operasional	-0,879630	25,963877
Kendala Keuangan -> Kinerja Layanan	-0,379892	5,964105
Kegiatan Operasional -> Kinerja Layanan	0,573794	8,894354

Sumber data : Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SmartPLS (2017)

Sebagaimana tertera dalam tabel 4.11 tersebut diatas untuk hasil uji koefisien jalur, nilai *t-statistic* yang melebihi nilai kritis sebesar 1.96 dinyatakan signifikan dan sebaliknya. Nilai *t-statistic* secara keseluruhan dari hubungan antara dua variabel pada tabel 4.11 tersebut menunjukkan bahwa tidak semua hubungan yang ditemukan signifikan pada masing – masing hubungan antar variabel pada model penelitian ini. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *t-statistic* dari beberapa hubungan yang mempunyai nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1.96 antara lain adalah : (1) Pengaruh kendala keuangan terhadap kegiatan operasional; (2) Pengaruh kendala keuangan terhadap kinerja layanan; dan (3) Pengaruh kegiatan operasional terhadap kinerja layanan.

Pada gambar 4.1 berikut ditunjukkan diagram jalur hubungan antar variabel beserta nilai bobot hubungannya.

Gambar 4.1
Diagram Jalur Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber data : Hasil Pengolahan Data Kuesioner dengan SmartPLS (2017)

PEMBAHASAN

8. *Pengaruh Kendala Keuangan Terhadap Kegiatan Operasional di Kantor Urusan Agama di Kota Malang*

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa kendala keuangan dapat memberikan dampak penting atas kegiatan operasional di Kantor Urusan Agama di Kota Malang. Kendala keuangan yang lebih direfleksikan oleh permasalahan pencairan dana operasional mempunyai arti penting dalam mendorong kegiatan operasional yang cenderung lebih direfleksikan oleh pembiayaan kegiatan operasional sesuai anggaran.

5.1.1. *Pengaruh Kendala Keuangan Terhadap Kinerja Layanan di Kantor Urusan Agama di Kota Malang*

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa kendala keuangan dapat memberikan dampak penting atas kegiatan operasional di Kantor Urusan Agama di Kota Malang. Kendala keuangan yang lebih direfleksikan oleh permasalahan pencairan dana operasional mempunyai arti penting dalam mendorong kinerja layanan yang cenderung lebih direfleksikan oleh tingkat ketanggapan dalam memberikan layanan masyarakat.

9. *Pengaruh Kegiatan Operasional Terhadap Kinerja Layanan di Kantor Urusan Agama di Kota Malang*

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa kegiatan operasional dapat memberikan dampak penting atas kinerja layanan di Kantor Urusan Agama di Kota Malang. kegiatan operasional yang cenderung lebih direfleksikan oleh pembiayaan kegiatan operasional sesuai anggaran mempunyai arti penting dalam mendorong peningkatan kinerja layanan yang cenderung lebih direfleksikan oleh tingkat ketanggapan dalam memberikan layanan masyarakat.

10. *Keterbatasan Hasil Penelitian*

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui persepsi pegawai Kantor Urusan Agama di Kota Malang dalam mempersepsikan kendala keuangan, kegiatan operasional, dan kinerja layanan ini tidak terlepas dari beberapa keterbatasan yang mengakibatkan penelitian ini menjadi belum atau kurang sempurna.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi atas kendala keuangan mempunyai pengaruh yang penting terhadap kegiatan operasional, persepsi atas kendala keuangan mempunyai pengaruh yang penting terhadap kinerja layanan, dan persepsi atas kegiatan

operasional mempunyai pengaruh yang penting terhadap kinerja layanan pada Kantor Urusan Agama di Kota Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta:
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.