

PERSEPSI MASYARAKAT ATAS LAYANAN APLIKASI HAJI PINTAR DI KABUPATEN BANGKALAN

(Public Perception on the Haji Pintar Service in Bangkalan District)

Elly Nur Farida, Supranoto, Anwar

Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)

Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Artikel ini menjelaskan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan. Pelayanan berbasis *e-government* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang mudah, murah, efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya aplikasi Haji Pintar masih banyak mendapatkan komentar negatif karena dinilai tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Artikel ini didasarkan pada hasil penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif bersifat asosiatif. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Bangkalan yang pernah menggunakan aplikasi Haji Pintar dari bulan April-Juni 2023 yang berjumlah 73 orang, dengan sampel sebanyak 50 responden yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yang terdiri dari faktor internal (X1), faktor eksternal (X2), dan faktor situasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap persepsi masyarakat (Y) mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan.

Kata kunci: e-government, persepsi

(Abstract)

This article describes and analyzes the factors that influence public perceptions of the Haji Pintar application in Bangkalan Regency. E-government-based services are expected to be able to provide easy, cheap, effective and efficient services to the community. But in reality, the Haji Pintar application still gets a lot of negative comments because it is considered not functioning as it should. This article is based on the results of research using an associative quantitative approach. The research location chosen is the Office of the Ministry of Religion of Bangkalan Regency. The population of this study were Bangkalan people who had used the Haji Pintar application from April-June 2023, totaling 73 people, with a sample of 50 respondents selected using probability sampling technique, namely simple random sampling. The data analysis method used is simple linear regression analysis and multiple linear regression. The results showed that the factors that influence perceptions consisting of internal factors (X1), external factors (X2), and situational factors partially and simultaneously affect public perceptions (Y) regarding the Haji Pintar application service in Bangkalan Regency.

Keywords: e-goverment, perceptions

1. Pendahuluan

Optimalisasi pengembangan dan pemanfaatan *e- government* merupakan salah satu kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu instansi yang telah memanfaatkan dan mengembangkan pelayanan berbasis Teknologi Informasi berbentuk pelayanan adalah Kementerian Agama (KEMENAG) melalui peluncuran aplikasi Haji Pintar. Haji pintar adalah aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk mendaftar haji secara *online* tanpa datang ke Kantor Kementerian Agama setempat. Aplikasi Haji Pintar merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada jemaah haji dan masyarakat dalam mengakses beragam informasi seputar ibadah haji dan diharapkan dapat digunakan secara menyeluruh kepada jemaah haji yang tersebar di seluruh provinsi Indonesia baik di pedesaan maupun perkotaan, oleh kalangan muda maupun lanjut usia. Peraturan yang menjadi rujukan penggunaan aplikasi Haji Pintar yakni Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13/2021. Secara empirik pelayanan berbasis *e- government* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang mudah, murah, efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya aplikasi Haji Pintar masih banyak mendapatkan komentar negatif karena dinilai tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Persepsi masyarakat merupakan hal yang penting untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good government*). Untuk menciptakan pelayanan yang baik, diperlukan tiga pilar yang terdiri dari pemerintah, pihak swasta (pelaku usaha), dan masyarakat (*civil society*) untuk saling mendukung. Oleh karena itu, sebagai salah satu aspek penting dalam administrasi publik, persepsi masyarakat sangat berperan penting untuk mengevaluasi kinerja layanan publik yang telah disediakan pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa alasan masyarakat menggunakan aplikasi haji pintar untuk mendaftar haji, antara lain karena masyarakat beranggapan penggunaan aplikasi Haji Pintar dapat mempermudah akses pelayanan haji, mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait haji, penggunaan aplikasi dinilai lebih efektif dan efisien, serta karena pengguna tidak dapat mendaftar haji secara langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan dikarenakan sibuk bekerja atau sedang bekerja di luar kota/negeri. Namun pada

kenyataannya masyarakat masih

memiliki banyak kendala dalam penggunaan aplikasi Haji Pintar.

Kendala yang umumnya terjadi antara lain masyarakat belum mengetahui cara mengoperasikan aplikasi Haji Pintar dan jaringan internet yang tidak memadai, fitur-fitur yang ada pada aplikasi Haji Pintar tidak bekerja sebagai mana mestinya seperti informasi yang diberikan selalu berubah-ubah, aplikasi yang sering eror, dan informasi yang tidak up to date, serta ketidaktautan masyarakat terkait adanya aplikasi ini, sedangkan sebagian besar penggunaannya adalah masyarakat Bangkalan yang sedang bekerja di luar kota/negeri. Tak hanya itu, anggapan masyarakat Bangkalan terkait pelayanan publik di Bangkalan juga cenderung negatif dikarenakan pelayanan dari beberapa instansi publik yang buruk. Menurut laporan hasil sidak lapangan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang merupakan lembaga negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di website resminya <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--disdik-danbpjskesbangkalandap-at-rapor-merah-ori-terkait-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-layanan-di-tiga-instansi-di-Bangkalan>. Instansi tersebut diantaranya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL), Dinas Pendidikan (DISDIK) dan BPJS Kesehatan (BPJSKES). Dari ketiga instansi, dua instansi mendapatkan penilaian buruk bahkan masuk zona merah di bidang penyelenggaraan layanan dengan nilai 10%. Dikarenakan alasan tersebut, membuat masyarakat dengan mudah beranggapan buruk pada instansi pelayanan meskipun pelayanan di lakukan di instansi yang berbeda.

Berdasarkan beberapa ulasan tersebut, dapat dilihat bahwa kendala yang ada berasal dari beberapa faktor seperti faktor internal, eksternal, dan situasi. Oleh karena itu, penelitian ini cocok menggunakan teori persepsi Robbins dan Judge (dalam Wijaya, 2017:48) yang menyatakan bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi, yaitu sebagai berikut.

1. Faktor internal atau pelaku persepsi. Cara pandang dan cara menginterpretasikan seseorang terhadap suatu objek sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu tersebut. Beberapa hal yang mempengaruhi faktor internal antara lain sikap, motif, minat, pengalaman, dan harapan.
2. Faktor eksternal, merupakan faktor yang dipengaruhi oleh sasaran dari persepsi yang dapat berupa orang, benda, ataupun peristiwa. Faktor yang mempengaruhi faktor eksternal antara lain ukuran, intensitas, frekuensi, kontras, gerakan, sesuatu yang baru.
3. Faktor situasi, situasi dimana persepsi timbul juga merupakan faktor yang turut mempengaruhi dalam proses pembentukan persepsi seseorang. Faktor situasi antara lain waktu, keadaan kerja, dan keadaan sosial.

Pada penelitian ini terdapat 2 uji hipotesis yang dilakukan yaitu uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan pengaruh variabel independen X yaitu faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi terhadap variabel dependen yaitu persepsi masyarakat (Y). Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. H_a : Faktor internal berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
 H_0 : Faktor internal tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
 H_a : Faktor eksternal berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
 H_0 : Faktor eksternal tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
2. H_a : Faktor situasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
 H_0 : Faktor situasi tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
3. H_a : Faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
 H_0 : Faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

Tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Menjelaskan pengaruh faktor internal terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
2. Menjelaskan pengaruh faktor eksternal terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
3. Menjelaskan pengaruh faktor situasi terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.
4. Menjelaskan pengaruh faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan.

Berdasarkan tercapainya tujuan diatas akan memungkinkan riset ini akan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Secara Teoritis
 Penelitian ini bermanfaat sebagai sumbangsih ilmu pengetahuan. Dan dapat dijadikan acuan untuk pengembangan pengetahuan khususnya di bidang kualitas pelayanan melalui implementasi e-government.
2. Secara akademis
 Memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (e-government) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dan masyarakat untuk pemerintahan yang baik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik.

2. Tinjauan Pustaka

Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari kata administrasi dan publik. Menurut Anggara (2012:8) Administrasi adalah proses pengorganisasian yang dapat membuat tugas atau pekerjaan dalam organisasi dilakukan dengan baik. Sedangkan menurut Adnan dan Hamim (2013:8) Administrasi adalah kegiatan suatu kelompok yang melakukan kerja sama yang terdiri dari dua orang atau lebih di instansi negara, swasta, sipil atau militer, usaha kecil atau besar untuk mencapai tujuan bersama. Secara etimologi, kata publik memiliki arti umum, masyarakat, rakyat, penduduk, warga negara, dan negara. Menurut Anggara (2012:125) Kata publik diartikan sebagai kegiatan atau lembaga yang berhubungan erat dengan identitas suatu golongan dengan kehidupan sebagai satu kesatuan yang memiliki ciri-ciri, norma, semboyan, dan tata cara sendiri. Berdasarkan pada pemaparan sebelumnya, administrasi publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh negara secara terorganisasi demi kepentingan umum. Menurut Lailam (2012:60) Administrasi publik secara khusus mengejar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan (publik) yang artinya tujuan-tujuan tersebut ditetapkan dengan undang-undang.

Administrasi publik merupakan sistem penataan yang dilakukan oleh pemerintah. Perkembangan administrasi publik dapat dikaji dengan model analisis yang disebut paradigma. Hal ini dikarenakan administrasi publik telah dikembangkan melalui lima paradigma dan tiap fasenya memiliki ciri-ciri sendiri berdasarkan focus dan locusnya. Locus menunjukkan tempat secara institusional berada, sedangkan focus menunjukkan sasaran spesialisasi dari bidang studi.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Robert (1996:30) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Kasmir (2006:34) berpendapat bahwa ciri-ciri pelayanan yang baik adalah memiliki unsur-unsur seperti: tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

E-Government

Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik adalah dengan menerapkan e-government. E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menciptakan komunikasi masyarakat, pemerintah, dunia bisnis, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Means dan Schneider (dalam Rahayu, dkk. 2020:238) menyatakan *e-government* adalah hubungan antara pemerintah, penerima layanan (masyarakat dan sektor swasta) dan pihak penyedia dengan memanfaatkan alat elektronik. Menurut Nurita (2016:240) e-government didefinisikan sebagai aplikasi teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintah. Layanan publik berbasis *e-government* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

Aplikasi Haji Pintar

Salah satu instansi yang telah memanfaatkan dan mengembangkan pelayanan berbasis Teknologi Informasi berbentuk pelayanan adalah Kementerian Agama (KEMENAG) melalui peluncuran aplikasi Haji Pintar. Haji pintar adalah aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk mendaftar haji secara online tanpa datang ke Kantor Kementerian Agama setempat. Aplikasi Haji Pintar merupakan upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada jemaah haji dan masyarakat dalam mengakses beragam informasi seputar ibadah haji dan diharapkan dapat digunakan secara menyeluruh kepada jemaah haji yang tersebar di seluruh provinsi Indonesia baik di pedesaan maupun perkotaan, oleh kalangan muda maupun lanjut usia. Peraturan yang menjadi rujukan penggunaan aplikasi Haji Pintar yakni Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13/2021, perihal Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Keputusan Menteri PANRB No. 859/2019 tentang Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. Jenis Layanan Aplikasi Haji Pintar antara lain: informasi pendaftaran, pembinaan haji, layanan dalam negeri, layanan luar negeri, informasi terkait haji dan umrah khusus, keuangan haji, video tutorial, informasi terkait hak dan kewajiban jemaah haji, estimasi keberangkatan, dan jadwal keberangkatan haji.

Persepsi

Persepsi merupakan salah satu bagian dari konsep perilaku organisasi. Terdapat beberapa definisi mengenai persepsi. Persepsi merupakan sebuah proses individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensorik untuk memberikan pengertian pada lingkungannya (Robbins dan Judge, 2015:103). Menurut Thoha (1999:123-124) persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungannya baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Supartha dan Sintaasih (2017:18) menyatakan bahwa terdapat faktor yang bekerja untuk membentuk persepsi dan membiaskan persepsi. Faktor tersebut dapat berasal dari konteks, objek, atau seseorang yang mempersepsikannya. Karakteristik setiap individu seperti sikap, kepribadian, kepentingan harapan dan pengalaman masa lalu juga berpengaruh terhadap bagaimana individu tersebut membuat persepsi.

Menurut Thahir (2014:27) Persepsi adalah proses pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh individu dan merupakan sesuatu yang berarti serta merupakan aktivitas yang diintegrasikan dalam diri individu. Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap individu dapat menafsirkan hal yang sama secara berbeda dan membentuk persepsi berbeda berdasarkan pemahaman, pengamatan, pengalaman dan pengetahuan terhadap suatu objek yang dilihat atau dirasakannya.

TAM (*Technology Acceptance Model*)

Metode TAM merupakan salah satu metode yang digunakan untuk melihat bagaimana persepsi masyarakat pada suatu teknologi informasi yakni dengan penerimaan pengguna

terhadap hadirnya teknologi. Menurut Davis (dalam Widodo dkk, 2018) TAM didirikan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi, termasuk referensi berbagai literatur dan hasil penelitian di bidang teknologi informasi. TAM memiliki dua konstruk utama yaitu sebagai berikut.

1. Persepsi kegunaan atau kebermanfaatan (*perceived usefulness*)

Merupakan suatu keyakinan bahwa dengan penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan cara kerja sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan teknologi. Jogiayanto (2008:144) menyatakan jika seseorang percaya bahwa sistem informasi akan berguna maka orang tersebut akan menggunakannya. Untuk mengukur variabel tersebut, digunakan beberapa indikator persepsi menggunakan TAM sebagai berikut.

- Mempercepat pekerjaan (*work more quickly*).
- Mengembangkan kinerja (*job performance*).
- Menambah produktivitas (*increase productivity*).
- Mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*).
- Menjadi lebih mudah (*make job easier*).

2. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*)

Menurut Jogiayanto (2008:115) persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan bahwa menggunakan teknologi akan mudah dan bebas dari usaha sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan dari pengguna teknologi tersebut. Dengan kata lain, apabila individu percaya bahwa teknologi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Untuk mengukur variabel tersebut, digunakan beberapa indikator persepsi menggunakan TAM yakni sebagai berikut.

- Mudah dipelajari (*easy to learn*).
- Dapat dikontrol (*controllable*).
- Jelas dan mudah dipahami (*clear & understandable*).
- Fleksibel (*flexible*).
- Mudah menjadi terampil dan mahir (*easy to become skillful*).
- Mudah digunakan (*easy to use*).

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell (2014:5) penelitian kuantitatif adalah metode-metode yang digunakan untuk menguji teori- teori (theories) tertentu dengan meneliti hubungan antarvariabel. Menurut Silalahi (2009:76) penelitian kuantitatif dikonstruksi sebagai strategi penelitian dengan menekankan kuantifikasi dalam pengumpulan data dan analisis data dengan pendekatan deduktif antara hubungan antar teori serta penelitian dengan pengujian teori. Pendekatan penelitian asosiatif digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat Bangkalan mengenai penggunaan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Bentuknya adalah hubungan asimetris yaitu hubungan antara variabel dimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain, namun tidak bersifat timbal balik.

Lokasi penelitian yang dipilih adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah populasi finit yang menyasar kepada warga Bangkalan yang pernah menggunakan aplikasi Haji Pintar dari bulan April-Juni 2023 yang berjumlah 73 orang. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 50 responden dengan teknik *probability sampling*, yaitu teknik *simple random sampling*. Penelitian ini menggunakan skala ordinal yang datanya didapat dengan cara klarifikasi respon yang disusun dalam satu urutan, dan juga menggunakan Skala Likert model 4 pilihan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan sumber data yang terdiri dari data primer yang didapat melalui kuesioner dan data sekunder yang dilakukan dengan cara dokumentasi.

Uji kualitas data dan kesesuaian data pada penelitian ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik (uji normalitas data, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas). Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis

regresi linier sederhana dan regresi linier berganda yang dilanjutkan dengan pengujian hipotesis melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji f), dan yang terakhir adalah koefisien determinasi.

4.Hasil Penelitian

Uji kualitas data dan kesesuaian data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 26 dengan tujuan untuk mempermudah perhitungan data.

Regresi Linier Sederhana

Tabel 5 hasil uji regresi linier sederhana

Variabel	Sig	Alpha	Ket
Faktor Internal	<0,001	0,05	Berpengaruh
Faktor Eksternal	<0,001	0,05	Berpengaruh
Faktor Situasi	<0,001	0,05	Berpengaruh

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai signifikansi faktor internal (X1) adalah <0,001, faktor eksternal (X2) <0,001, dan faktor situasi (X3) sebesar <0,001, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing faktor adalah kurang dari 0,05 atau dengan kata lain terdapat pengaruh dari faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi secara parsial terhadap persepsi masyarakat.

Regresi Linier Berganda

Tabel 6 hasil uji regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	sig
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.313	1.377			0,954	0,345
Faktor internal	0,048	0,055	0,119		0,871	0,388
Faktor eksternal	0,454	0,114	0,551		3,994	<0,001
Faktor situasi	0,205	0,111	0,221		1,855	0,070

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan hasil analisis regresi linier berganda variabel faktor internal (X1), faktor eksternal (X2), dan faktor situasi (X3) serta Persepsi (Y) dengan persamaan berikut.

$Y = 1.313 + 0,048X1 + 0,454X2 + 0,205X3 + e$

- a. Nilai konstanta
Pada nilai persamaan konstanta (α) diperoleh 1.313 yang memiliki arti bahwa jika variabel independen faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi sama dengan (0%), maka persepsi masyarakat (Y) akan sebesar 1.313.
- b. Faktor internal (X1)
Nilai koefisien dari variabel faktor internal adalah 0,048 yang berarti setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut akan meningkatkan persepsi masyarakat sebesar 0,048.
- c. Faktor eksternal (X2)
Nilai koefisien dari variabel internal adalah 0,454 yang berarti setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut akan meningkatkan persepsi masyarakat sebesar 0,454.
- d. Faktor situasi (X3)
Nilai koefisien dari variabel internal adalah 0,205 yang berarti setiap kenaikan satu satuan variabel tersebut akan meningkatkan persepsi masyarakat sebesar 0,205

Uji Parsial (uji t)

Tabel 7 hasil uji parsial

Variabel	Thitung	Ttabel	Sig	Alph	Ket
	<u>g</u>			<u>a</u>	
Faktor Internal	4.363	2.01290	<0,001	0,05	Hipotesis diterima
Faktor Eksternal	9.021	2.01290	<0,001	0,05	Hipotesis diterima
Faktor Situasi	6.687	2.01290	<0,001	0,05	Hipotesis diterima

- Berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa
1. Hipotesis 1: Ha yang menyatakan “faktor internal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan” diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar dipengaruhi oleh faktor internal.
 2. Hipotesis 2: Ha yang menyatakan “faktor eksternal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan” diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar dipengaruhi oleh faktor eksternal.
 3. Hipotesis 3: Ha yang menyatakan “faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan” diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar dipengaruhi oleh faktor situasi.
- Uji Simultan (Uji f)**

Tabel 8 hasil uji simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	411.457	3	137.152	29.845	<0,001 ^b
Residual	211.390	46	4.595		
Total	622.847	49			

Berdasarkan tabel 8 hasil uji simultan (F) menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar <0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05 dan Fhitung > Ftabel yaitu 29.845 > 2,80 yang artinya variabel X1, X2, dan X3 secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y dan Ha diterima.

Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi (R2) menunjukkan nilai pengaruh antara faktor internal (X1), faktor eksternal (X2), dan faktor situasi (X3) terhadap persepsi masyarakat (Y) adalah sebesar 0,638. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa pengaruh faktor internal (X1), faktor eksternal (X2), dan faktor situasi (X3) terhadap persepsi masyarakat (Y) adalah 63,8% sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

4. .Pembahasan

1. Pengaruh Faktor Internal Terhadap Persepsi Masyarakat Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor internal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat Kabupaten Bangkalan. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins dan Judge (dalam Wijaya, 2017:48) yang menyatakan bahwa faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi. Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai Thitung faktor internal sebesar 4.363 yang artinya lebih besar dari Ttabel yaitu 2.01290 dan nilai signifikansi faktor internal terhadap persepsi masyarakat adalah <0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha yang menyatakan “faktor internal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan” diterima.
2. Pengaruh Faktor Eksternal Terhadap Persepsi Masyarakat Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor eksternal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat Kabupaten Bangkalan. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins dan Judge (dalam Wijaya, 2017:48) yang menyatakan bahwa faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi. Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai Thitung faktor eksternal sebesar 9.021 yang artinya lebih besar dari Ttabel yaitu 2.01290 dan nilai signifikansi faktor eksternal terhadap persepsi masyarakat adalah <0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha yang menyatakan “faktor eksternal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan” diterima.
3. Pengaruh Faktor Situasi Terhadap Persepsi Masyarakat Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi masyarakat Kabupaten Bangkalan. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins dan Judge (dalam Wijaya, 2017:48) yang menyatakan bahwa faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi. Berdasarkan hasil uji t diketahui nilai Thitung faktor situasi sebesar 6.687 yang artinya lebih besar dari Ttabel yaitu 2.01290 dan nilai signifikansi faktor eksternal terhadap persepsi masyarakat adalah <0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha yang menyatakan “faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kabupaten Bangkalan” diterima.
4. Pengaruh Faktor Internal, Faktor Eksternal, dan Faktor Situasi Terhadap Persepsi Masyarakat
Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X yang terdiri dari faktor internal (X1), faktor eksternal (X2), dan faktor situasi (X3) berpengaruh terhadap persepsi masyarakat dan sesuai dengan teori Robbins dan Judge (dalam Wijaya, 2017:48). Nilai koefisien dari variabel faktor internal adalah 0,048, koefisien positif menunjukkan jika variabel faktor internal naik sebesar 1% maka akan meningkatkan persepsi masyarakat sebesar 0,048. Nilai koefisien dari variabel faktor eksternal adalah 0,454,

koefisien positif menunjukkan jika variabel faktor eksternal naik sebesar 1% maka akan meningkatkan persepsi masyarakat sebesar 0,454. Nilai koefisien dari variabel faktor situasi adalah 0,205, koefisien positif menunjukkan jika variabel faktor situasi naik sebesar 1% maka akan meningkatkan persepsi masyarakat sebesar 0,205.

Hasil uji simultan (F) juga menunjukkan bahwa nilai signifikansi F sebesar $<0,001$ yang artinya lebih kecil dari 0,05 dan distribusi nilai bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 29,845

$> 2,80$. Selain itu, dari hasil perhitungan diperoleh output $R = 0,638$. Ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dipengaruhi oleh faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi. Dari hasil uji tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh faktor internal (X1), faktor eksternal (X2), dan faktor situasi (X3) terhadap persepsi masyarakat (Y) adalah 63,8% sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, maka H_a yang menyatakan “Faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama” diterima.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan adalah sebagai berikut.

1. Faktor internal yang terdiri dari indikator sikap, motif, minat, pengalaman, dan harapan memiliki nilai positif. Hasil pengujian hipotesis menjelaskan bahwa faktor internal berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa faktor internal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat diterima.
2. Faktor eksternal yang terdiri dari indikator ukuran, intensitas, frekuensi, kontras, gerakan, dan sesuatu yang baru memiliki nilai positif. Hasil pengujian hipotesis menjelaskan bahwa faktor eksternal berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa faktor eksternal berpengaruh terhadap persepsi masyarakat diterima.
3. Faktor situasi yang terdiri dari indikator waktu, keadaan kerja, dan keadaan sosial memiliki nilai positif. Hasil pengujian hipotesis menjelaskan bahwa faktor situasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi masyarakat diterima.
4. Faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Robbins dan Judge (dalam Wijaya, 2017:48) yang terdiri dari faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi memiliki nilai positif. Hasil pengujian hipotesis menjelaskan bahwa faktor internal, faktor eksternal, dan faktor situasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi masyarakat mengenai layanan aplikasi Haji Pintar. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa faktor internal, faktor eksternal dan faktor situasi berpengaruh terhadap persepsi masyarakat diterima.

Berdasarkan hasil analisis tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bangkalan perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat kabupaten Bangkalan terkait aplikasi Haji Pintar, sebanyak 74% responden menyebutkan bahwa aplikasi Haji Pintar tidak disosialisasikan dengan baik, dan oleh karena itu masih banyak masyarakat Bangkalan yang tidak mengetahui adanya layanan aplikasi ini. Selain itu, perlu adanya upgrade pada sistem layanan aplikasi Haji Pintar sebagaimana yang diharapkan masyarakat agar aplikasi haji pintar dapat meningkatkan fitur terkait informasi pelaksanaan haji dengan relevan, memberikan informasi ruang pengaduan permasalahan layanan, dan tidak sering error.

Daftar Pustaka

Buku:

- Adnan, I. M dan Hamim, S. 2013. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Anggara, S. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Creswell, J. W. 2014. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis, F.D., et al. (1989). “User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models.” *Management Science*. 35 (8):982 1002.
- Davis, F.D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*. 13(3). 319-340.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lailam, T. 2012. *Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Prudent Media.

Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi.

Rahayu, Y. S. A., V. Juwono, dan K. P. Rahmayanti. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: PT Raja Grafindo Persada

Robbins, S. P, dan Judge, T. A. 2015. *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.

Robert. 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.

Wijaya., Pudjiarti. E. S, dan Winarni. A. T. 2018. *Buku Ajar Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (GoodGovernance)*. Demak: Pustaka Magister

Jurnal

Nurita, R. F. 2016. Penerapan Layanan E-Government dalam Perwujudan Good Governance di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*. 7(2): 240-241.

Peraturan Perundang-undangan:

Republik Indonesia. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler*.

Republik Indonesia. *Keputusan Menteri PANRB Nomor 859 Tahun 2019 tentang Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik*.

Internet:

Ombudsman Republik Indonesia. 2018. Disdik dan BPJS Kes dapat Rapor Merah dari ORI.
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkdis-dik-danbpjskes-bangkalan-dapat-rapor-merah-ori>