



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PELATIHAN DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL
BIMAS ISLAM DAN URUSAN HAJI JAKARTA**

KARYA AKHIR

**OLEH :
MUDJIONO
1310401-002**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
2008**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PELATIHAN DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL
BIMAS ISLAM DAN URUSAN HAJI JAKARTA**

KARYA AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen

**OLEH :
MUDJIONO
1310401-002**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
2008**

ABSTRAK

MUDJIONO (1310401-002) “Pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan urusan Haji Jakarta”.

Organisasi pemerintah selalu berupaya agar para pegawai yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam bentuk kinerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja pelayanan merupakan suatu sikap dan perilaku pegawai dalam organisasi yang telah diwujudkan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan.

Perumusan Masalah : 1) Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta ? 2) Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta ? 3) Apakah terdapat pengaruh pelatihan dan kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta ?

Tujuan Penelitian : 1) Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta. 2) Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta. 3) Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta.

Hipotesisi Penelitian : 1) Terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta. 2) Terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta. 3) Terdapat pengaruh pelatihan dan kepemimpinan secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas dan Urusan Haji Jakarta.

Kesimpulan : 1) Pada Uji berganda diperoleh nilai $F_{hitung} (27.932) > F_{tabel} (3.09)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama pelatihan dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji Jakarta, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. 2) Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji t, diperoleh $t_{hitung} (3.700) > t_{tabel} (1.658)$. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji Jakarta, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. 3) Demikian dengan hasil perhitungan variabel kepemimpinan, diperoleh nilai $t_{hitung} (2.995) > t_{tabel} (1.658)$. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji Jakarta, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Pengaruh Pelatihan Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam Dan Urusan Haji Jakarta

Nama : MUDJIONO

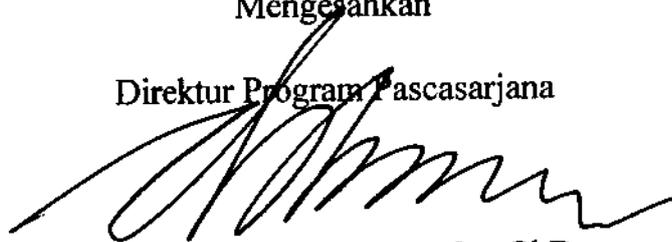
NI M : 1310401-002

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : April 2008

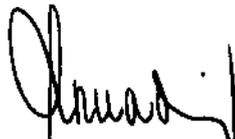
Mengesahkan

Direktur Program Pascasarjana



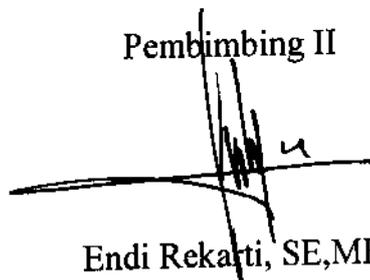
Ir. Dana Santoso, MEng.Sc., PhD

Pembimbing Utama



Prof. DR. Noor Fuad, MBA

Pembimbing II



Endi Rekarti, SE,ME

Buku ini milik
PERPUSTAKAAN UMB
Harap dijaga keutuhannya

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA AKHIR
(ORIGINALITY)**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : Pengaruh Pelatihan Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam Dan Urusan Haji Jakarta
Nama : MUDJIONO
NIM : 1310401-002
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, April 2008



(MUDJIONO)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan studi serta penyusunan tesis ini dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan urusan Haji Jakarta”.

Keterbatasan dalam segala hal menyebabkan penulis membutuhkan banyak bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Namun demikian penulis berharap agar tesis ini dengan segala kekurangannya tetap dapat memberikan manfaat. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. H. Noor Fuad, SE, MBA, MM, M.Sc., Ph.D., FLMI, AIAF, selaku Dosen Pembimbing Utama.
2. Bapak Endi Rekarti, SE, ME, selaku Dosen Pembimbing yang turut mendorong kami dalam upaya untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Seluruh guru besar dan pengajar yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam proses pembelajaran selama ini, serta seluruh civitas akademika yang telah banyak membantu penulis sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan studi tepat pada waktunya.
4. Segenap jajaran Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji yang telah memberikan kesempatan bagi penulis selama mengumpulkan data.
5. Keluargaku yang telah mendorong penulis untuk bekerja dengan penuh semangat serta ketabahan dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya sebagai manusia yang masih banyak kelemahan, penulis tidak dapat menyangkal apabila nantinya ditemukan banyak kelemahan didalam tesis ini, penulis ikhlas untuk dikoreksi dan dibuat perbaikannya. Semoga hasil akhir ini mempunyai manfaat, Amin.

Jakarta, April 2008

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL -----	i
ABSTRAK -----	iii
HALAMAN PENGESAHAN -----	iv
HALAMAN PERNYATAAN -----	v
KATA PENGANTAR -----	vi
DAFTAR ISI -----	viii
DAFTAR TABEL -----	x
DAFTAR GAMBAR -----	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah-----	1
1.2. Perumusan Masalah-Masalah -----	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penulisan -----	6
1.4. Kegunaan Penulisan -----	7
BAB II GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN	
2.1. Sejarah Singkat BIMAS ISLAM-----	8
2.2. Pelayanan Publik pada Bimas Islam dan Urusan Haji ---	11
2.3. Pelaksanaan Pelatihan pada Sekretariat Direktorat Jenderal BImas Islam dan Urusan Haji Jakarta -----	12
2.4. Pelaksanaan Kepemimpinan pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji Jakarta -----	17
2.5. Kinerja Pelayanan Pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji Jakarta -----	24
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka -----	31
3.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia -----	31
3.1.2. Pelatihan -----	39
3.1.3. Kepemimpinan -----	49
3.1.4. Kinerja Pelayanan Pegawai -----	62

3.2. Kerangka Pemikiran -----	79
3.3. Hipotesis -----	81
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Obyek dan Lokasi Penelitian -----	82
4.2. Jenis Data -----	82
4.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel -----	83
4.4. Defenisi Operasional Variabel dan Penelitian-----	84
4.5. Metode Pengumpulan Data -----	86
4.6. Teknik Analisa Data -----	88
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden -----	97
5.2. Deskripsi Data Penelitian -----	99
5.2.1.Deskripsi Hasil Penelitian -----	99
5.2.2.Uji Reliabilitas dan Validitas -----	107
5.3. Analisis pengaruh Pelatihan dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai pada Sekretariat Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji Jakarta -----	112
5.3.1. Uji Asumsi Klasik -----	112
5.3.2. Analisis Regresi -----	116
5.3.3. Uji Hipotesis -----	120
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan -----	126
5.2. Saran -----	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian -----	61
Tabel 3.2. Instrumen Penelitian -----	65
Tabel 3.3. Populasi dan Sampel -----	67
Tabel 3.4. ANOVA -----	73
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Data Variabel Pelatihan (X_1) -----	96
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepemimpinan (X_2)-----	98
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kinerja Pelayanan Pegawai (Y) -----	100
Tabel 4.4. Koefisien Reliabilitas -----	102
Tabel 4.5. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Pelatihan (X_1) -----	103
Tabel 4.6. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepemimpinan (X_2) -----	104
Tabel 4.7. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kinerja Pelayanan (Y) -----	105
Tabel 4.8. Model Summary -----	109
Tabel 4.9. Rekapitulasi Nilai Tolerance Untuk Uji Collnearity -----	109
Tabel 4.10. Rekapitulasi Nilai VIF Untuk Uji Collnearity -----	110
Tabel 4.11. Koefisien Korelasi Sederhana -----	111
Tabel 4.12. Model Summary -----	111
Tabel 4.13. Coefficients -----	112
Tabel 4.14. F Hitung Variabel Pelatihan (X_1) dan Kepemimpinan (X_2) secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pelayanan (Y) -----	115
Tabel 4.15. t Hitung Variabel Pelatihan (X_1) -----	117
Tabel 4.16. t Hitung Variabel Kepemimpinan (X_2)-----	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran -----	59
Gambar 4.1. Grafik Histogram Variabel Pelatihan (X_1) -----	97
Gambar 4.2. Grafik Histogram Variabel Kepemimpinan (X_2) -----	99
Gambar 4.3. Grafik Histogram Variabel Kinerja Pelayanan (Y) -----	101
Gambar 4.4. Grafik NPP of Regresion Standarized Residual Variabel Pelatihan (X_1) dan Kepemimpinan (X_2) terhadap Kinerja Pelayanan (Y) -----	107
Gambar 4.5. Scatterplot -----	108
Gamabr 4.6. Garis Regresi $\hat{y} = 22.749 + 0.353 X_1$ -----	113
Gamabr 4.7. Garis Regresi $\hat{y} = 22.749 + 0.299 X_2$ -----	114
Gamabr 4.8. Kurva Hipotesis Distribusi F -----	116
Gambar 4.9. Kurva Hipotesis Distribusi t untuk variabel Pelatihan (X_1) -	118
Gambar 4.10 Kurva Hipotesis Distribusi t Untuk Variabel Kepemimpinan (X_2)-----	119