

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini menyajikan pembahasan mengenai deskripsi dan analisis data yang telah diperoleh berdasarkan hasil questioner yang telah tersebar kepada 95 masyarakat Kabupaten Bandung Barat yang mendapatkan layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, yang menjadi subjek penelitian. Adapun fokus daripada penelitian ini yakni untuk menguji “Pengaruh Kinerja Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”.

5.1.1 Karakteristik Responden

Profil responden yang dikumpulkan dalam penelitian terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan Kecamatan tempat tinggal. Berikut merupakan hasil dari karakteristik responden yang telah terkumpul:

1. Jenis Kelamin

Tabel 5 1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Laki-laki | 53 | 56% |
| Perempuan | 42 | 44% |
| Total | 95 | 100% |

Tabel 5.1 menunjukkan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 53 orang atau sekitar 56%. Sedangkan sisanya merupakan perempuan sebanyak 42 orang atau sekitar 44%.

2. Usia

Tabel 5 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia

| Usia | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|-------------|----------------------|-----------------------|
| 17-25 Tahun | 47 | 49% |
| 26-33 Tahun | 17 | 18% |
| 34-41 Tahun | 11 | 12% |
| 41-50 Tahun | 13 | 14% |
| >50 Tahun | 7 | 7% |
| Total | 95 | 100% |

Tabel 5.2 menunjukkan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia. Sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat berusia 17-25 tahun dengan jumlah sebanyak 47 orang atau sekitar 49%, berusia 26-33 tahun dengan jumlah sebanyak 17 orang atau sekitar 18%, berusia 34-41 tahun dengan jumlah sebanyak 11 orang atau sekitar 12%, berusia 41-50 tahun dengan jumlah sebanyak 13 orang atau sekitar 14%, dan berusia diatas 50 tahun dengan jumlah sebanyak 7 orang atau sekitar 7%.

3. Tingkat Pendidikan

Tabel 5.3 Karakteristik berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|-------------------|----------------------|-----------------------|
| SD/Sederajat | 4 | 4% |
| SMP/Sederajat | 11 | 12% |
| SMA/Sederajat | 56 | 59% |
| D1-D3 | 7 | 7% |
| S1 | 16 | 17% |
| S2 | 1 | 1% |
| Total | 95 | 100% |

Tabel 5.3 menunjukkan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan tingkat pendidikan terakhir SD/Sederajat dengan jumlah sebanyak 4 orang atau sekitar 4%, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir SMP/Sederajat dengan jumlah sebanyak 11 orang atau sekitar 12%, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan jumlah sebanyak 56 orang atau sekitar 59%, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir D1 sampai D3 dengan jumlah sebanyak 7 orang atau sekitar 7%, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir S1 dengan jumlah sebanyak 16 orang atau sekitar 17%, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir S2 dengan jumlah sebanyak 1 orang atau sekitar 1%.

4. Pekerjaan

Tabel 5 4 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|-------------------|----------------------|-----------------------|
| ASN | 8 | 8% |
| TNI/POLRI | 0 | 0% |
| Guru | 2 | 2% |
| Swasta | 25 | 26% |
| Wirausaha | 13 | 14% |
| Petani/Peternak | 16 | 17% |
| Pelajar/Mahasiswa | 18 | 19% |
| Tidak Bekerja | 13 | 14% |
| Total | 95 | 100% |

Tabel 5.4 menunjukkan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan. Sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan jenis pekerjaan ASN dengan jumlah sebanyak 8 orang atau sekitar 8%, berdasarkan jenis pekerjaan Guru dengan jumlah sebanyak 2 orang atau sekitar 2%, berdasarkan jenis pekerjaan Swasta dengan jumlah sebanyak 25 orang atau sekitar 26%, berdasarkan jenis pekerjaan Wirausaha dengan jumlah sebanyak 13 orang atau sekitar 14%, berdasarkan jenis pekerjaan petani/peternak dengan jumlah sebanyak 16 orang atau sekitar 17%, berdasarkan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa dengan jumlah sebanyak 18 orang atau sekitar 19%, dan yang tidak bekerja dengan jumlah sebanyak 13 orang atau sekitar 14%.

5. Asal Kecamatan

Tabel 5.5 Karakteristik responden berdasarkan Asal Kecamatan

| Kecamatan | Frekuensi (F) | Presentase (%) |
|------------------------------|----------------------|-----------------------|
| Batujajar | 3 | 3% |
| Cikalong Wetan | 3 | 3% |
| Cipatat | 4 | 4% |
| Lembang | 45 | 47% |
| Parongpong | 6 | 6% |
| Cisarua | 7 | 7% |
| Cihampelas | 3 | 3% |
| Ngamprah | 12 | 13% |
| Padalarang | 5 | 5% |
| Gununghalu | 1 | 1% |
| Luar Kabupaten Bandung Barat | 6 | 6% |
| Total | 95 | 100% |

Tabel 5.5 menunjukkan hasil distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan asal kecamatan. Sebagian besar masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat berasal dari Kecamatan Batujajar dengan jumlah sebanyak 3 orang atau sekitar 3%, berasal dari Kecamatan Cikalong Wetan dengan jumlah sebanyak 3 orang atau sekitar 3%, berasal dari Kecamatan Cipatat dengan jumlah sebanyak 4 orang atau sekitar 4%, berasal dari Kecamatan Lembang dengan jumlah sebanyak 45 orang atau sekitar 47%, berasal dari Kecamatan Parongpong dengan jumlah sebanyak 6 orang atau sekitar 6%, berasal dari Kecamatan Cisarua dengan jumlah sebanyak 7 orang atau sekitar 7%,

berasal dari Kecamatan Cihampelas dengan jumlah sebanyak 3 orang atau sekitar 3%, berasal dari Kecamatan Ngamprah dengan jumlah sebanyak 12 orang atau sekitar 13%, berasal dari Kecamatan Padalarang dengan jumlah sebanyak 5 orang atau sekitar 5%, berasal dari Kecamatan Gununghalu dengan jumlah sebanyak 1 orang atau sekitar 1%, dan berasal dari luar kecamatan yang meliputi Kabupaten Bandung Barat dengan jumlah sebanyak 6 orang atau sekitar 6%.

5.1.2 Kinerja Organisasi (X)

Untuk dapat mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Organisasi, penulis menggunakan presentase skor. Variabel Kinerja Organisasi terdiri dari dimensi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dibawah ini merupakan analisis deskriptif dimensi pertama hingga dimensi ke lima dari variabel kinerja organisasi:

1. Produktivitas

Produktivitas Disdukcapil KBB diukur dengan adanya output (hasil pelayanan adminduk) yang sesuai dengan harapan masyarakat. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 6 Tanggapan mengenai Dimensi Produktivitas

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|---|---|-----|-----|------|------|----|-------|--------|
| 1 | Produk hasil layanan adminduk telah memenuhi/melebihi harapan berdasarkan jenis pelayanan yang diajukan | F | 2 | 5 | 24 | 45 | 19 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 5.3 | 25.3 | 47.4 | 20 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.6 hasil perhitungan pada dimensi produktivitas dengan pernyataan terkait produk hasil layanan adminduk telah memenuhi/melebihi harapan berdasarkan jenis pelayanan yang diajukan, diperoleh hasil sebanyak 20% responden menjawab sangat setuju bahwa produk hasil layanan telah memenuhi/melebihi harapan berdasarkan dengan jenis pelayanan yang diajukan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap bahwa produk hasil layanan adminduk yang telah memenuhi harapan merupakan penentu sejauh mana organisasi dapat dikatakan berhasil mencapai target kinerja produktivitasnya, dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Adapun tingkat dimensi produktivitas disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(1 \times 5) - (1 \times 1)}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8 = 1$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 7 Kategori Produktivitas

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Sangat Rendah | 2 | 2.1 |
| 2 | Rendah | 5 | 5.3 |
| 3 | Cukup | 24 | 25.3 |
| 4 | Tinggi | 45 | 47.4 |
| 5 | Sangat Tinggi | 19 | 20 |

| | | |
|---------------|----|-----|
| Total | 95 | 100 |
| Median | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.7 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 20% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 47.4% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 25.3% berada dalam kategori cukup, sebanyak 5.3% berada dalam kategori rendah, dan sebanyak 2.1% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi produktivitas, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi produktivitas termasuk dalam kelas interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat yang merasa produk hasil layanan yang telah dicetak/dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah sesuai dengan apa yang diharapkan saat mengajukan pelayanan, baik itu cetak KTP, KK, Akta Kelahiran, dan sebagainya.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan Disdukcapil KBB dapat diukur melalui kemudahan mendapatkan jasa layanan atau produk layanan adminduk (KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, dsb) dengan hasil layanan (produk) yang telah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 8 Tanggapan mengenai Dimensi Kualitas Layanan

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|---|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Proses memperoleh jasa pelayanan adminduk mudah | F | 2 | 6 | 21 | 37 | 29 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 6.3 | 22.1 | 38.9 | 30.5 | 100 | |
| 2 | Proses memperoleh produk layanan adminduk mudah | F | 1 | 5 | 24 | 40 | 25 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 5.3 | 25.3 | 42.1 | 26.3 | 100 | |
| 3 | Produk hasil layanan adminduk (Hasil cetak KTP, Hasil cetak KK, Hasil cetak Akta Kelahiran, dsb) telah memuaskan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan | F | 3 | 4 | 16 | 45 | 27 | 95 | 4 |
| | | % | 3.2 | 4.2 | 16.8 | 47.4 | 28.4 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.8 hasil perhitungan pada dimensi kualitas layanan dengan pernyataan terkait proses memperoleh jasa pelayanan adminduk mudah, diperoleh hasil sebanyak 38,9% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan proses memperoleh produk layanan adminduk mudah, diperoleh hasil sebanyak 42,1% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan produk hasil layanan adminduk (Hasil cetak KTP, Hasil cetak KK, Hasil cetak Akta Kelahiran, dsb) telah memuaskan, sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan, diperoleh hasil sebanyak 47,4% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap kualitas layanan yang telah diberikan mencakup proses mendapatkan jasa, produk, serta produk akhir yang telah dikeluarkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut juga menentukan sejauh mana

organisasi dapat dikatakan berhasil memberikan layanan yang berkualitas yang mana berpengaruh terhadap kinerja organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Adapun tingkat dimensi kualitas layanan disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(3 \times 5) - (3 \times 1)}{5} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4 = 2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 9 Kategori Kualitas Layanan

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 3 - 4 | Sangat Rendah | 1 | 1.1 |
| 5 - 6 | Rendah | 1 | 1.1 |
| 7 - 8 | Cukup | 5 | 5.3 |
| 9 - 10 | Tinggi | 20 | 21.1 |
| 11 - 15 | Sangat Tinggi | 68 | 71.6 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 5 | |

Berdasarkan tabel 5.9 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 71.6% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 21.1% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 5.3% berada dalam kategori cukup, sebanyak 1.1% berada dalam kategori rendah, dan sebanyak 1.1% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi produktivitas, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 5 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi kualitas layanan termasuk dalam kelas interval sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat yang merasa bahwa kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan.

3. Responsivitas

Responsivitas Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kemampuan pegawai dinas dalam mengenali dan menindaklanjuti permintaan pelayanan adminduk yang dibutuhkan oleh masyarakat, serta kemampuan dinas untuk menyusun agenda prioritas, kemampuan mengembangkan program dan menyelenggarakan pelayanan adminduk yang berbasis aspirasi masyarakat. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 10 Tanggapan mengenai Dimensi Responsivitas

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|--|---|-----|------|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Petugas yang memberikan layanan adminduk mampu mengenali kebutuhan masyarakat yang mengajukan pelayanan, baik secara offline maupun online | F | 1 | 11 | 17 | 40 | 26 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 11.6 | 17.9 | 42.1 | 27.4 | 100 | |
| 2 | Petugas yang memberikan layanan adminduk mampu memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat, baik secara offline maupun online | F | 2 | 7 | 17 | 43 | 26 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 7.4 | 17.9 | 45.3 | 27.4 | 100 | |
| 3 | Ketika petugas telah mengetahui | F | 0 | 4 | 22 | 36 | 33 | 95 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----|-----|------|------|------|-----|---|
| | kebutuhan pelayanan adminduk dari masyarakat, petugas mampu membuat program pelayanan adminduk yang lebih baik dari sebelumnya | % | 0 | 4.2 | 23.2 | 37.9 | 34.7 | 100 | |
| 4 | Petugas mampu memberikan layanan berbasis aspirasi masyarakat | F | 1 | 6 | 21 | 38 | 29 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 6.3 | 22.1 | 40 | 30.5 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.10 hasil perhitungan pada dimensi responsivitas dengan pernyataan terkait Petugas yang memberikan layanan adminduk mampu mengenali kebutuhan masyarakat yang mengajukan pelayanan, baik secara offline maupun online, diperoleh hasil sebanyak 42.1% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan petugas yang memberikan layanan adminduk mampu memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat, baik secara offline maupun online, diperoleh hasil sebanyak 45,3% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan ketika petugas telah mengetahui kebutuhan pelayanan adminduk dari masyarakat, petugas mampu membuat program pelayanan adminduk yang lebih baik dari sebelumnya, diperoleh hasil sebanyak 37,9% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan petugas mampu memberikan layanan berbasis aspirasi masyarakat, diperoleh hasil sebanyak 40% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap responsivitas petugas pelayanan telah mumpuni dimana petugas mampu mengenali kebutuhan masyarakat, memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat, membuat program yang lebih baik untuk pelayanan, serta mampu menampung aspirasi masyarakat. Hal tersebut menentukan sejauh mana organisasi dapat dikatakan

berhasil merespon permintaan masyarakat yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Adapun tingkat dimensi responsivitas disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(4 \times 5) - (4 \times 1)}{5} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2 = 3$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5.11 Kategori Responsivitas

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 4 - 6 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 7 - 9 | Rendah | 4 | 4.2 |
| 10 - 12 | Cukup | 12 | 12.6 |
| 13 - 15 | Tinggi | 20 | 21.1 |
| 16 - 20 | Sangat Tinggi | 59 | 62.1 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 5 | |

Berdasarkan tabel 5.11 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 62.1% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 21.1% responden

berada dalam kategori tinggi, sebanyak 12.6% berada dalam kategori cukup, sebanyak 4.2% berada dalam kategori rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi responsivitas, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 5 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi produktivitas termasuk dalam kelas interval sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat yang merasa bahwa responsivitas petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kesesuaian pelaksanaan kegiatan pelayanan adminduk berdasarkan prinsip administrasi publik dan kebijakan organisasi. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5.12 Tanggapan mengenai Dimensi Responsibilitas

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|--|---|-----|------|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Pelaksanaan kegiatan pelayanan adminduk yang sesuai dengan prinsip efisiensi . (Hemat tenaga, kemudahan memperoleh pelayanan) | F | 1 | 10 | 23 | 37 | 24 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 10.5 | 24.2 | 38.9 | 25.3 | 100 | |
| 2 | Pelayanan adminduk yang diberikan oleh petugas telah sesuai dengan prosedur layanan/Perbup No 43 Tahun 2016 | F | 1 | 2 | 24 | 47 | 21 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 2.1 | 25.3 | 49.5 | 22.1 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.12 hasil perhitungan pada dimensi responsibilitas dengan pernyataan terkait pelaksanaan kegiatan pelayanan adminduk yang sesuai

dengan prinsip **efisiensi**. (Hemat tenaga, kemudahan memperoleh pelayanan), diperoleh hasil sebanyak 38.9% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan Pelayanan adminduk yang diberikan oleh petugas telah sesuai dengan prosedur layanan/Perbup No 43 Tahun 2016, diperoleh hasil sebanyak 49,5% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap responsibilitas yang diukur berdasarkan pelaksanaan pelayanan yang efisien serta mengikuti prosedur yang berlaku telah diterapkan dalam prakteknya di lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responsibilitas organisasi dapat dikatakan telah berhasil memenuhi harapan masyarakat yang mana hal tersebut juga berpengaruh terhadap kinerja organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Adapun tingkat dimensi responsibilitas disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(2 \times 5) - (2 \times 1)}{5} = \frac{10 - 2}{5} = 1,6 = 2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 13 Kategori Responsibilitas

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------|-----------------|-----------|----------------|
| 2 - 3 | Sangat Rendah | 1 | 1.1 |
| 4 - 5 | Rendah | 7 | 7.4 |
| 6 - 7 | Cukup | 28 | 29.5 |
| 8 - 9 | Tinggi | 49 | 51.6 |

| | | | |
|---------------|---------------|----|------|
| 10 | Sangat Tinggi | 10 | 10.5 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 10.5% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 51.6% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 29.5% berada dalam kategori cukup, sebanyak 7.2% berada dalam kategori rendah, dan sebanyak 1.1% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi responsibilitas, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi responsibilitas termasuk dalam kelas interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat yang merasa bahwa responsibilitas organisasi yaitu Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kesesuaian pelayanan adminduk dengan nilai (menghormati, menghargai, jujur, dll) atau norma (beretika, bertutur kata yang baik) yang ada dalam masyarakat guna meningkatkan kepercayaan. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 14 Tanggapan mengenai Dimensi Akuntabilitas

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|--|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Pelayanan adminduk yang diberikan oleh petugas layanan telah sesuai dengan nilai yang dianut oleh masyarakat (menghormati, menghargai, jujur, dll) | F | 0 | 2 | 22 | 45 | 26 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 2.1 | 23.2 | 47.4 | 27.4 | 100 | |
| 2 | Pelayanan adminduk yang diberikan petugas layanan telah sesuai dengan norma yang dianut oleh masyarakat (beretika, bertutur kata yang baik, dll) | F | 2 | 1 | 20 | 42 | 30 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 1.1 | 21.1 | 44.2 | 31.6 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.14 hasil perhitungan pada dimensi akuntabilitas dengan pernyataan terkait Pelayanan adminduk yang diberikan oleh petugas layanan telah sesuai dengan nilai yang dianut oleh masyarakat (menghormati, menghargai, jujur, dll), diperoleh hasil sebanyak 47,4% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan pelayanan adminduk yang diberikan petugas layanan telah sesuai dengan norma yang dianut oleh masyarakat (beretika, bertutur kata yang baik, dll), diperoleh hasil sebanyak 44,2% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap akuntabilitas yang diukur berdasarkan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan norma dan nilai telah sesuai dengan kebiasaan atau prinsip yang dianut oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas organisasi dapat dikatakan telah berhasil memenuhi harapan masyarakat yang mana hal tersebut juga berpengaruh terhadap kinerja organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Adapun tingkat dimensi akuntabilitas disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(2 \times 5) - (2 \times 1)}{5} = \frac{10 - 2}{5} = 1,6 = 2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5.15 Kategori Akuntabilitas

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 2 - 3 | Sangat Rendah | 1 | 1.1 |
| 4 - 5 | Rendah | 3 | 3.2 |
| 6 - 7 | Cukup | 23 | 24.2 |
| 8 - 9 | Tinggi | 49 | 51.6 |
| 10 | Sangat Tinggi | 19 | 20 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.15 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 20% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 51.6% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 24.2% berada dalam kategori cukup, sebanyak 3.2% berada dalam kategori rendah, dan sebanyak 1.1% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi responsibilitas, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi akuntabilitas termasuk dalam kelas interval

tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat yang merasa bahwa akuntabilitas organisasi yaitu Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

5.1.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kinerja Organisasi

Berikut merupakan tingkat kinerja organisasi berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui perhitungan panjang kelas interval melalui rumus sebagai berikut:

$$\frac{(12 \times 5) - (12 \times 1)}{5} = \frac{60 - 12}{5} = 9,6 = 10$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh hasil rekapitulasi keseluruhan kinerja organisasi yang dinyatakan dalam tabel berikut:

Tabel 5.16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kinerja Organisasi

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 12 - 22 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 23 - 33 | Rendah | 6 | 6.3 |
| 34 - 44 | Cukup | 21 | 22.1 |
| 45 - 55 | Tinggi | 59 | 62.1 |
| 56 - 60 | Sangat Tinggi | 9 | 9.5 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.16 di atas, diperoleh skor median 4 maka berdasarkan hasil perhitungan kriteria respon untuk menilai kinerja organisasi, variabel ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat diartikan bahwa masyarakat

yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat menganggap kinerja organisasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

5.1.4 Kepuasan Masyarakat (Y)

Untuk dapat mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat, penulis menggunakan presentase skor. Variabel Kepuasan Masyarakat terdiri dari dimensi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dibawah ini merupakan analisis deskriptif dimensi pertama hingga dimensi ke sembilan dari variabel kepuasan masyarakat :

1. Persyaratan

Persyaratan dalam pelayanan adminduk di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kesesuaian persyaratan administratif dengan jenis layanan yang diajukan. (Pembuatan KTP baru dibutuhkan persyaratan berkas KK). Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 17 Tanggapan mengenai Dimensi Persyaratan

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|--|---|-----|---|----------|----------|----------|-------|--------|
| 1 | Persyaratan pelayanan adminduk sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan | F | 1 | 0 | 20 | 44 | 30 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 0 | 21 .1 | 46. 3 | 31. 6 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.17 hasil perhitungan pada dimensi persyaratan dengan pernyataan terkait persyaratan pelayanan adminduk sesuai dengan jenis pelayanan

yang diajukan, diperoleh hasil sebanyak 46,3% responden menjawab sangat setuju bahwa persyaratan pelayanan yang perlu dikumpulkan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat merasa puas akan kesesuaian persyaratan pelayanan adminduk yang perlu disertakan saat mengajukan pelayanan dimana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi persyaratan disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(1 \times 5) - (1 \times 1)}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8 = 1$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 18 Kategori Persyaratan

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Sangat Rendah | 1 | 1.1 |
| 2 | Rendah | 0 | 0 |
| 3 | Cukup | 20 | 21.1 |
| 4 | Tinggi | 44 | 46.3 |
| 5 | Sangat Tinggi | 30 | 31.6 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.18 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 31.6% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 46.3% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 21.1% berada dalam kategori cukup, sebanyak 1.1% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi persyaratan, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi persyaratan termasuk dalam kelas interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat yang merasa persyaratan yang perlu dibawa saat mengajukan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah memuaskan.

2. Prosedur

Prosedur dalam pelayanan adminduk di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan tata cara pelayanan adminduk yang jelas dan mudah sesuai dengan aturan (Kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan secara offline dan online). Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 19 Tanggapan responden mengenai Dimensi Prosedur

| No. | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|-----|---|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Tata cara untuk mendapatkan pelayanan adminduk secara offline mudah dimengerti dan diikuti | F | 1 | 4 | 24 | 44 | 22 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 4.2 | 25.3 | 46.3 | 23.2 | 100 | |
| 2 | Tata cara untuk mendapatkan pelayanan adminduk secara online (melalui situs resmi Disdukcapil yaitu SIDILAN) mudah dimengerti dan diikuti | F | 1 | 4 | 19 | 39 | 32 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 4.2 | 20 | 41.1 | 33.7 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.19 hasil perhitungan pada dimensi prosedur dengan pernyataan terkait tata cara untuk mendapatkan pelayanan adminduk secara offline mudah dimengerti dan diikuti, diperoleh hasil sebanyak 46.3% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan tata cara untuk mendapatkan pelayanan adminduk secara online (melalui situs resmi Disdukcapil yaitu SIDILAN) mudah dimengerti dan diikuti, diperoleh hasil sebanyak 41,1% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap prosedur untuk mengajukan pelayanan secara offline maupun online telah memudahkan masyarakat. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang telah ada, telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi prosedur disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(2 \times 5) - (2 \times 1)}{5} = \frac{10 - 8}{5} = 1,6 = 2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 20 Kategori Prosedur

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------|-----------------|-----------|----------------|
| 2 - 3 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 4 - 5 | Rendah | 7 | 7.4 |
| 6 - 7 | Cukup | 22 | 23.2 |

| | | | |
|---------------|---------------|----|------|
| 8 - 9 | Tinggi | 60 | 63.2 |
| 10 | Sangat Tinggi | 6 | 6.3 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.20 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 6.3% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 63.2% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 23.2% berada dalam kategori cukup, sebanyak 7.4% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi prosedur, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi prosedur termasuk dalam kelas interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat merasa puas dengan adanya prosedur pelayanan yang mudah dimengerti dan diikuti tata caranya di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kecepatan waktu penyelesaian seluruh proses pelayanan.

Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 21 Tanggapan mengenai Dimensi Waktu Pelayanan

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|---|---|---|------|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Waktu pemrosesan layanan adminduk secara keseluruhan dilakukan dengan cepat | F | 0 | 11 | 29 | 39 | 16 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 11.6 | 30.5 | 41.1 | 16.8 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.21 hasil perhitungan pada dimensi waktu pelayanan dengan pernyataan terkait waktu pemrosesan layanan adminduk secara keseluruhan dilakukan dengan cepat, diperoleh hasil sebanyak 41.1% responden menjawab setuju bahwa waktu pemrosesan layanan adminduk secara keseluruhan dilakukan dengan cepat. Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap lama waktu untuk mendapatkan pelayanan dapat diperoleh dengan cepat. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa estimasi waktu pelayanan yang cepat telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi waktu pelayanan disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(1 \times 5) - (1 \times 1)}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8 = 1$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 22 Kategori Waktu Pelayanan

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 2 | Rendah | 11 | 11.6 |
| 3 | Cukup | 29 | 30.5 |
| 4 | Tinggi | 39 | 41.1 |
| 5 | Sangat Tinggi | 16 | 16.8 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.22 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 16.8% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 41.1% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 30.5% berada dalam kategori cukup, sebanyak 11.6% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi waktu pelayanan, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi waktu pelayanan termasuk dalam kelas interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat merasa puas dengan lama waktu pelayanan yang telah didapatkan.

4. Biaya

Biaya/Tarif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan ketentuan biaya yang ditentukan dalam peraturan (tidak adanya pungutan biaya pelayanan). Berikut tanggapan responden:

Tabel 5.23 Tanggapan responden mengenai Dimensi Biaya

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|---|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Biaya pelayanan adminduk gratis | F | 0 | 8 | 26 | 47 | 14 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 8.4 | 27.4 | 49.5 | 14.7 | 100 | |
| 2 | Jika ada tambahan biaya, biaya yang dikeluarkan murah | F | 1 | 0 | 21 | 42 | 31 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 0 | 22.1 | 44.2 | 32.6 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.23 hasil perhitungan pada dimensi biaya dengan pernyataan terkait biaya pelayanan adminduk gratis, diperoleh hasil sebanyak 49.5% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan jika ada tambahan biaya, biaya yang dikeluarkan murah, diperoleh hasil sebanyak 44,2% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap biaya untuk mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat murah karena ketentuan untuk biaya pelayanan adalah gratis. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa biaya pelayanan yang gratis, telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi biaya disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(2 \times 5) - (1 \times 1)}{5} = \frac{10 - 1}{5} = 1,8 = 2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 24 Kategori Biaya

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 2 - 3 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 4 - 5 | Rendah | 3 | 3.2 |
| 6 - 7 | Cukup | 36 | 37.9 |
| 8 - 9 | Tinggi | 47 | 49.5 |
| 10 | Sangat Tinggi | 9 | 9.5 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.24 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 9.5% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 49.5% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 37.9% berada dalam kategori cukup, sebanyak 3.2% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi biaya, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi biaya termasuk dalam kelas interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat merasa puas dengan ketentuan biaya pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

5. Produk Spesifikasi

Produk spesifikasi dalam pelayanan adminduk di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kesesuaian antara hasil akhir dari produk adminduk (KTP, KK, Akta, dsb) dengan data yang sebenarnya. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5.25 Tanggapan mengenai Dimensi Produk Spesifikasi

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|---|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Produk pelayanan adminduk telah sesuai dengan input data yang sebenarnya. | F | 2 | 1 | 18 | 50 | 24 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 1.1 | 18.9 | 52.6 | 25.3 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.25 hasil perhitungan pada dimensi produk spesifikasi dengan pernyataan terkait produk pelayanan adminduk telah sesuai dengan input data yang sebenarnya, diperoleh hasil sebanyak 52.6% responden menjawab setuju bahwa data dalam produk hasil layanan telah sesuai dengan data yang sebenarnya.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap bahwa kesesuaian informasi data dengan produk akhir hasil layanan adminduk telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi produk spesifikasi disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(1 \times 5) - (1 \times 1)}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8 = 1$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5.26 Kategori Produk Spesifikasi

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Sangat Rendah | 2 | 2.1 |
| 2 | Rendah | 1 | 1.1 |
| 3 | Cukup | 18 | 18.9 |
| 4 | Tinggi | 50 | 52.6 |
| 5 | Sangat Tinggi | 24 | 25.3 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.26 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 25.3% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 52.6% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 18.9% berada dalam kategori cukup, sebanyak 1.1% berada dalam kategori rendah, dan sebanyak 2.1% berada dalam kategori sangat rendah.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi produk spesifikasi, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi produk spesifikasi termasuk dalam kelas interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat merasa puas dengan kesesuaian produk spesifikasi di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan adminduk di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan pengetahuan, keahlian, dan pengalaman petugas pelaksana terkait layanan adminduk. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 27 Tanggapan mengenai Dimensi Kompetensi Pelaksana

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|---|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Petugas pelayanan telah memiliki PENGETAHUAN terkait kebutuhan pelayanan adminduk oleh masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku | F | 2 | 3 | 22 | 35 | 33 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 3.2 | 23.2 | 36.8 | 34.7 | 100 | |
| 2 | Petugas pelayanan telah memiliki KETERAMPILAN terkait kebutuhan pelayanan adminduk oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan | F | 2 | 2 | 17 | 40 | 34 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 2.1 | 17.9 | 42.1 | 35.8 | 100 | |
| 3 | Petugas pelayanan telah memiliki PENGALAMAN yang sesuai, terkait kebutuhan pelayanan adminduk oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan | F | 0 | 6 | 19 | 41 | 29 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 6.3 | 20 | 43.2 | 30.5 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.27 hasil perhitungan pada dimensi kompetensi pelaksana dengan pernyataan terkait Petugas pelayanan telah memiliki **PENGETAHUAN** terkait kebutuhan pelayanan adminduk oleh masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, diperoleh hasil sebanyak 36.8% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan petugas pelayanan telah memiliki **KETERAMPILAN** terkait kebutuhan pelayanan adminduk oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan, diperoleh hasil sebanyak 42,1% responden menjawab

setuju. Terkait pernyataan petugas pelayanan telah memiliki **PENGALAMAN** yang sesuai, terkait kebutuhan pelayanan adminduk oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan diperoleh hasil sebanyak 36.8% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah kompeten baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun pengalamannya dalam melayani masyarakat. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi kompetensi pelaksana disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(3 \times 5) - (3 \times 1)}{5} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4 = 2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 28 Kategori Kompetensi Pelaksana

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|--------------|-----------------|-----------|----------------|
| 3 - 4 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 5 - 6 | Rendah | 0 | 0 |
| 7 - 8 | Cukup | 4 | 4.2 |
| 9 - 10 | Tinggi | 17 | 17.9 |
| 11 - 15 | Sangat Tinggi | 74 | 77.9 |
| Total | | 95 | 100 |

| | |
|---------------|---|
| Median | 5 |
|---------------|---|

Berdasarkan tabel 5.28 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 77.9% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 17.9% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 4.2% berada dalam kategori cukup.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi kompetensi pelaksana, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 5 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi kompetensi pelaksana termasuk dalam kelas interval sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat merasa sangat puas dengan kompetensi dari petugas pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam pelayanan adminduk di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kesopanan, keramahan, penghormatan dan penghargaan dari petugas pelayanan. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 29 Tanggapan mengenai Dimensi Perilaku Pelaksana

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|---|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Petugas pelayanan berperilaku dan berbicara dengan sopan saat memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat | F | 1 | 7 | 25 | 36 | 26 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 7.4 | 26.3 | 37.9 | 27.4 | 100 | |
| 2 | Petugas pelayanan berperilaku dan berbicara dengan ramah saat memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat | F | 1 | 2 | 15 | 47 | 30 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 2.1 | 15.8 | 49.5 | 31.6 | 100 | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|-----|-----|------|------|------|-----|---|
| 3 | Petugas pelayanan berperilaku dan berbicara dengan rasa hormat saat memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat | F | 1 | 5 | 20 | 38 | 31 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 5.3 | 21.1 | 40 | 32.6 | 100 | |
| 4 | Petugas pelayanan menghargai masyarakat saat memberikan pelayanan adminduk | F | 1 | 2 | 25 | 40 | 27 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 2.1 | 26.3 | 42.1 | 28.4 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.29 hasil perhitungan pada dimensi perilaku pelaksana dengan pernyataan terkait petugas pelayanan berperilaku dan berbicara dengan sopan saat memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat, diperoleh hasil sebanyak 37.9% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan Petugas pelayanan berperilaku dan berbicara dengan ramah saat memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat, diperoleh hasil sebanyak 49,5% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan petugas pelayanan berperilaku dan berbicara dengan rasa hormat saat memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat, diperoleh hasil sebanyak 40% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan petugas pelayanan menghargai masyarakat saat memberikan pelayanan adminduk, diperoleh hasil sebanyak 42.1% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat menganggap petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah menunjukkan perilaku yang sopan, ramah, penuh rasa hormat, dan menghargai masyarakat. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa perilaku petugas pelayanan telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi perilaku pelaksana disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(4 \times 5) - (4 \times 1)}{5} = \frac{20 - 4}{5} = 3,2 = 3$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5.30 Kategori Perilaku Pelaksana

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 4 - 6 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 7 - 9 | Rendah | 0 | 0 |
| 10 - 12 | Cukup | 4 | 4.2 |
| 13 - 15 | Tinggi | 40 | 42.1 |
| 16 - 20 | Sangat Tinggi | 51 | 53.7 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 5 | |

Berdasarkan tabel 5.30 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 53.7% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 42.1% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 4.2% berada dalam kategori cukup.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi perilaku pelaksana, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 5 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi perilaku pelaksana termasuk dalam kelas interval sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat

merasa sangat puas dengan perilaku pelaksana yaitu petugas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

8. Sarana Prasarana

Sarana prasarana dalam pelayanan adminduk di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kelengkapan dan kemutakhiran fasilitas penunjang layanan. Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 31 Tanggapan mengenai Dimensi Sarana Prasarana

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|--|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Ketersediaan formulir/blanko pelayanan yang memadai | F | 1 | 4 | 16 | 39 | 35 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 4.2 | 16.8 | 41.1 | 36.8 | 100 | |
| 2 | Ketersediaan brosur informasi layanan Disdukcapil yang memadai | F | 1 | 3 | 31 | 41 | 19 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 3.2 | 32.6 | 43.2 | 20 | 100 | |
| 3 | Ketersediaan ruang tunggu layanan yang memadai | F | 0 | 0 | 16 | 40 | 39 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 0 | 16.8 | 42.1 | 41.1 | 100 | |
| 4 | Ketersediaan komputer yang beroperasi dengan baik yang memadai | F | 0 | 2 | 18 | 44 | 31 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 2.1 | 18.9 | 46.3 | 32.6 | 100 | |
| 5 | Ketersediaan akses internet dengan koneksi yang memadai | F | 0 | 4 | 18 | 39 | 34 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 4.2 | 18.9 | 41.1 | 35.8 | 100 | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|-----|-----|------|------|------|-----|---|
| 6 | Ketersediaan tempat parkir kendaraan yang memadai | F | 1 | 2 | 25 | 37 | 30 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 2.1 | 26.3 | 38.9 | 31.6 | 100 | |
| 7 | Ketersediaan toilet yang memadai | F | 0 | 0 | 26 | 39 | 30 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 0 | 27.4 | 41.1 | 31.6 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.31 hasil perhitungan pada dimensi sarana prasarana dengan pernyataan terkait ketersediaan formulir/blangko pelayanan yang memadai, diperoleh hasil sebanyak 41.1% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan ketersediaan brosur informasi layanan Disdukcapil yang memadai, diperoleh hasil sebanyak 43.2% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan Ketersediaan ruang tunggu layanan yang memadai, diperoleh hasil sebanyak 42.1% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan ketersediaan komputer yang beroperasi dengan baik yang memadai, diperoleh hasil sebanyak 46.3% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan ketersediaan akses internet dengan koneksi yang memadai, diperoleh hasil sebanyak 41.1% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan ketersediaan tempat parkir kendaraan yang memadai, diperoleh hasil sebanyak 38.9% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan ketersediaan toilet yang memadai, diperoleh hasil sebanyak 41.1% responden menjawab setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat merasa fasilitas terkait sarana dan prasarana yang tersedia di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah mendukung seluruh kebutuhan saat sedang mendapatkan proses pelayanan. Hal

tersebut juga menunjukkan bahwa sarana prasarana pelayanan telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi sarana prasarana disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(7 \times 5) - (7 \times 1)}{5} = \frac{35 - 7}{5} = 5,6 = 6$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5.32 Kategori Sarana Prasarana

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 7 - 12 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 13 - 18 | Rendah | 0 | 0 |
| 19 - 24 | Cukup | 9 | 9.5 |
| 25 - 30 | Tinggi | 62 | 65.3 |
| 31 - 35 | Sangat Tinggi | 24 | 25.3 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.32 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 25.3% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 65.3% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 9.5% berada dalam kategori cukup.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi sarana prasarana, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 4 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi sarana prasarana termasuk dalam kelas

interval tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat merasa puas dengan fasilitas sarana prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan dan sarmas dalam pelayanan adminduk di Disdukcapil KBB diukur berdasarkan kejelasan, kepastian, dan keterbukaan tata cara tindakan yang dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab petugas pelayanan.

Berikut tanggapan responden:

Tabel 5 33 Tanggapan mengenai Dimensi Pengaduan, Saran dan Masukan

| No | Pernyataan | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total | Median |
|----|--|---|-----|-----|------|------|------|-------|--------|
| 1 | Penanganan pengaduan layanan adminduk di Disdukcapil sudah jelas | F | 0 | 3 | 20 | 45 | 27 | 95 | 4 |
| | | % | 0 | 3.2 | 21.1 | 47.4 | 28.4 | 100 | |
| 2 | Penanganan pengaduan layanan adminduk di Disdukcapil sudah pasti | F | 1 | 1 | 18 | 53 | 22 | 95 | 4 |
| | | % | 1.1 | 1.1 | 18.9 | 55.8 | 23.2 | 100 | |
| 3 | Penanganan pengaduan layanan adminduk di Disdukcapil sudah terbuka | F | 2 | 2 | 17 | 34 | 40 | 95 | 4 |
| | | % | 2.1 | 2.1 | 17.9 | 35.8 | 42.1 | 100 | |

Berdasarkan tabel 5.33 hasil perhitungan pada dimensi penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan pernyataan terkait penanganan pengaduan

layanan adminduk di Disdukcapil sudah jelas, diperoleh hasil sebanyak 47.4% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan penanganan pengaduan layanan adminduk di Disdukcapil sudah pasti, diperoleh hasil sebanyak 55,8% responden menjawab setuju. Terkait pernyataan penanganan pengaduan layanan adminduk di Disdukcapil sudah terbuka, diperoleh hasil sebanyak 42.1% responden menjawab sangat setuju.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa masyarakat merasa puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat, dikarenakan telah cukup jelas, terbuka dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan terkait pelayanan telah memuaskan masyarakat.

Adapun tingkat dimensi penanganan pengaduan, saran dan masukan disusun berdasarkan hasil penelitian dengan menentukan panjang interval kelas terlebih dahulu, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{(3 \times 5) - (3 \times 1)}{5} = \frac{15 - 3}{5} = 2,4 = 2$$

Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kategori respon yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kategori:

Tabel 5 34 Kategori Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|----------|-----------------|-----------|----------------|
| 3 - 4 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 5 - 6 | Rendah | 0 | 0 |
| 7 - 8 | Cukup | 2 | 2.1 |
| 9 - 10 | Tinggi | 13 | 13.7 |

| | | | |
|---------------|---------------|----|------|
| 11 - 15 | Sangat Tinggi | 80 | 84.2 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 5 | |

Berdasarkan tabel 5.34 di atas, diketahui bahwa dari 95 responden, sebanyak 84.2% berada dalam kategori sangat tinggi, sebanyak 13.7% responden berada dalam kategori tinggi, sebanyak 2.1% berada dalam kategori cukup.

Sementara itu, jika diperhatikan dari tendensi pusat besaran median dalam dimensi penanganan pengaduan, saran dan masukan, dapat diketahui bahwa diperoleh nilai median 5 dari 95 responden yang berarti bahwa dimensi sarana prasarana termasuk dalam kelas interval sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan kecenderungan masyarakat merasa puas dengan tindakan penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

5.1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kepuasan Masyarakat

Berikut merupakan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui perhitungan panjang kelas interval melalui rumus sebagai berikut:

$$\frac{(24 \times 5) - (24 \times 1)}{5} = \frac{120 - 24}{5} = 19 = 10$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh hasil rekapitulasi keseluruhan kepuasan masyarakat yang dinyatakan dalam tabel berikut:

Tabel 5.35 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Variabel Kinerja Organisasi

| Interval | Kategori Respon | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 24 - 43 | Sangat Rendah | 0 | 0 |
| 44 - 63 | Rendah | 0 | 0 |
| 64 - 83 | Cukup | 4 | 4.2 |
| 84 - 103 | Tinggi | 75 | 78.9 |
| 104 - 120 | Sangat Tinggi | 16 | 16.8 |
| Total | | 95 | 100 |
| Median | | 4 | |

Berdasarkan tabel 5.35 di atas, diperoleh skor median 4 maka berdasarkan hasil perhitungan kriteria respon untuk menilai kinerja organisasi, variabel ini termasuk dalam kriteria tinggi. Dengan demikian dapat diartikan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat menganggap kinerja organisasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

5.1.6 Uji Asusmsi Klasik

1. Uji Normalitas

Dengan menggunakan alat bantu berupa aplikasi program SPSS, maka dapat diketahui output dari hasil perhitungan uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 5.36 Hasil Perhitungan Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 95 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 6.26124041 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .072 |
| | Positive | .072 |
| | Negative | -.041 |
| Test Statistic | | .072 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

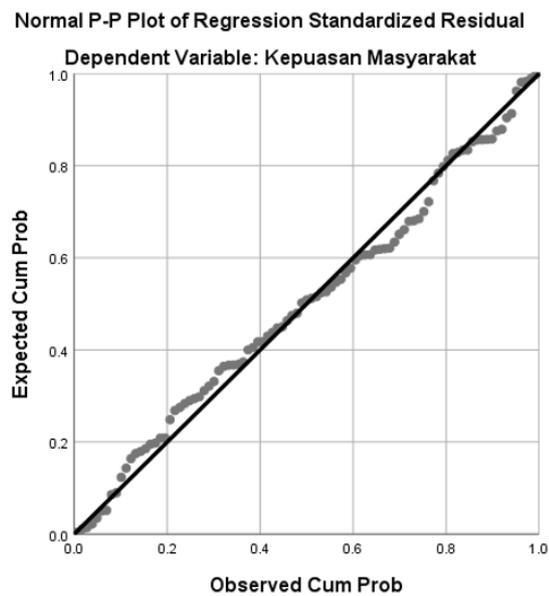
Berdasarkan tabel 5.36 diatas, diperoleh hasil nilai Sig. uji kolmogorov-smirnov sebesar 0.200. Dikarenakan nilai p-value tersebut lebih besar α (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa residual data terdistribusi normal.

Hasil pengujian normalitas juga dapat dilakukan dengan metode gambar normal atau *probability plots* yang tersedia dalam program SPSS, dengan dasar pengambilan keputusan meliputi:

- Jika data tersebar mengikuti arah garis diagonal dan di sekitarnya, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi uji normalitas.
- Jika data tidak bergerak sesuai dengan arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi uji normalitas.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan tersebut, maka grafik normalitas dapat dilihat pada gambar 5.1 berikut:

Gambar 3 Grafik Normalitas



Berdasarkan gambar 3 diatas, dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi syarat asumsi uji normalitas dan bisa lanjut ke pengujian berikutnya.

2. Uji Linieritas

Dengan menggunakan alat bantu berupa aplikasi program SPSS, maka dapat diketahui output dari hasil perhitungan uji linieritas sebagai berikut:

Tabel 5 37 Hasil Perhitungan Uji Linearitas

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| Kepuasan Masyarakat * Kinerja Organisasi | Between Groups | (Combined) | 2937.069 | 28 | 104.895 | 2.578 | .001 |
| | | Linearity | 1937.790 | 1 | 1937.790 | 47.618 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 999.279 | 27 | 37.010 | .909 | .597 |
| | Within Groups | | 2685.815 | 66 | 40.694 | | |
| | Total | | 5622.884 | 94 | | | |

Berdasarkan tabel 5.37 diatas, diperoleh nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* dalam tabel anova sebesar 0.000. Dikarenakan nilai Sig. < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data bersifat linear, dan telah memenuhi syarat uji linearitas sehingga bisa lanjut ke pengujian berikutnya.

3. Uji Heteroskedastitas

Dengan menggunakan alat bantu berupa aplikasi program SPSS, maka dapat diketahui output dari hasil perhitungan uji heteroskedastitas sebagai berikut:

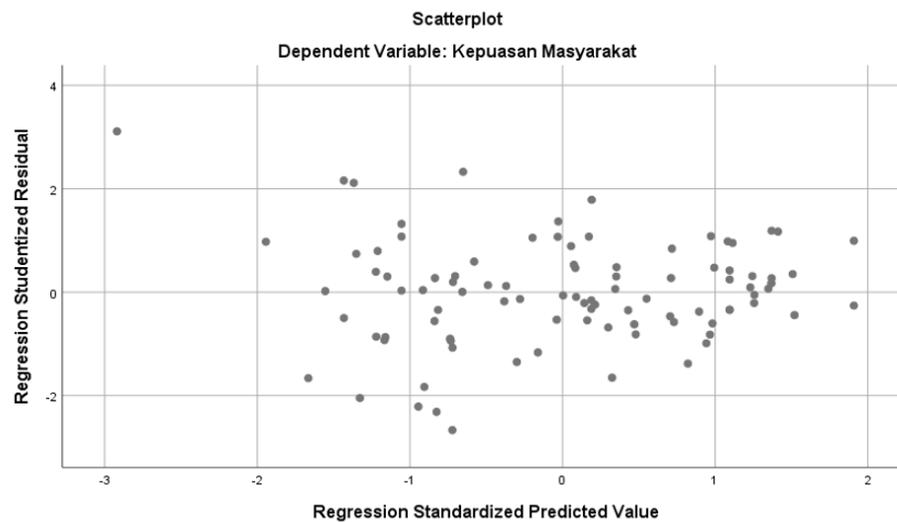
Tabel 5 38 Hasil Perhitungan Uji Heteroskedastitas

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.556 | 2.521 | | 2.601 | .011 |
| | Kinerja Organisasi | -.035 | .053 | -.069 | -.662 | .509 |

a. Dependent Variable: Abs_Res

Berdasarkan tabel 5.37 diatas, nilai signifikansi yang didapatkan untuk variabel kinerja organisasi adalah sebesar 0.509. Dikarenakan nilai Sig. tersebut lebih besar α (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa data tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian data yang digunakan dikatakan layak karena telah memenuhi syarat dalam pengujian regresi linier sederhana. Hal tersebut didukung juga dengan grafik scatterplots berikut ini

Gambar 4 Grafik Heteroskedastitas



Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk satu pola tertentu. Titik-titik juga menyebar baik di area atas maupun bawah pada angka nol pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang telah dilakukan. Dengan demikian model regresi layak digunakan untuk analisa selanjutnya menggunakan analisis regresi linier sederhana.

5.1.7 Analisis Korelasi

Dengan menggunakan alat bantu berupa aplikasi program SPSS, maka dapat diketahui output dari hasil perhitungan uji korelasi sebagai berikut:

Tabel 5.39 Hasil Perhitungan Uji Korelasi

| | | | Kinerja Organisasi | Kepuasan Masyarakat |
|----------------|---------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|
| Spearman's rho | Kinerja Organisasi | Correlation Coefficient | 1.000 | .575** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | .000 |
| | | N | 95 | 95 |
| | Kepuasan Masyarakat | Correlation Coefficient | .575** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | .000 | . |
| | | N | 95 | 95 |

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 5.39, dapat diketahui bahwa:

- Signifikansi = 0,000

Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Organisasi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

- Korelasi = 0,575

Nilai korelasi Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat yakni sebesar 0,575 dan berada pada kriteria cukup

5.1.8 Uji Determinasi

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat Kinerja Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan menggunakan rumus perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= 0,575^2 \times 100\% \\
 &= 0,33 \times 100\% \\
 &= 33\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh nilai r square sebesar 0,33. Nilai tersebut berarti bahwa variabel kinerja organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 33%. Kemudian untuk sisanya $100\% - 33\% = 67\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5.1.9 Analisis Regresi Linier Sederhana

Berikut ini merupakan hasil output pada regresi linier sederhana dengan menggunakan alat bantu SPSS:

Tabel 5 40 Hasil Perhitungan Koefisien Regresi (Coefficients)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 67.336 | 4.103 | | 16.410 | .000 |
| | Kinerja Organisasi | .605 | .087 | .587 | 6.993 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 5.40, dapat diketahui hasil olah data SPSS nilai persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 67.336 + 0.605 X$$

Koefisien yang terdapat pada persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$\alpha = 67.336$, memiliki arti bahwa jika variabel kinerja organisasi sama dengan nol atau konstan, maka kepuasan masyarakat memiliki nilai sebesar 64.336 satuan.

$\beta = 0.605$, memiliki arti jika kinerja organisasi mengalami peningkatan sebesar satu satuan, dan nilai variabel lain konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel kepuasan masyarakat diprediksi akan meningkat sebesar 0.605 satuan atau 60,5%.

5.1.10 Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 5 41 Hasil Perhitungan Uji t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|--------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 67.336 | 4.103 | | 16.410 | .000 |
| | Kinerja Organisasi | .605 | .087 | .587 | 6.993 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Adapun hipotesis statistik yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_1 : \mu > 0$, artinya kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat

$H_0 : \mu \leq 0$, artinya kinerja tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat

Kriteria Pengujian:

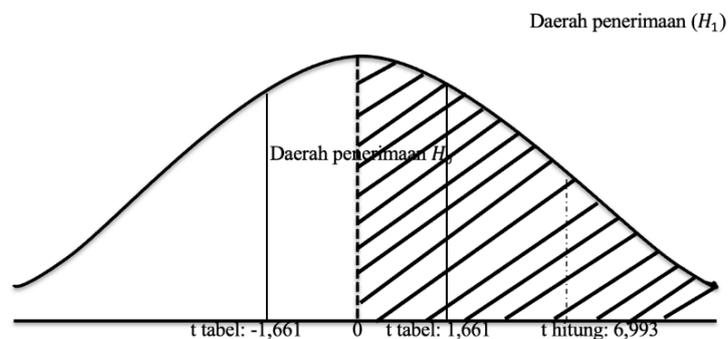
Jika nilai t hitung \geq t tabel, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak

Jika nilai t hitung \leq t tabel, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima

Berdasarkan tabel 5.41 di atas, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Nilai sig. Sebesar $0,000 < 0,05$, maka kinerja organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Gambar 5 Kurva Daerah Hipotesis



Tingkat signifikansi (α) sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) = $94 - 2 = 92$, sehingga ditemukan nilai 1,66159.

Berdasarkan gambar kurva di atas, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Nilai t hitung yang didapat sebesar $6,99 \geq t$ tabel 1,661 dan bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil diatas, dapat diketahui bahwa H1 diterima dan Ho ditolak.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Kinerja Organisasi

Setelah melakukan penyebaran questioner yang dilakukan terhadap 95 responden, diperoleh hasil analisis deskriptif keseluruhan kinerja organisasi yang menunjukkan bahwa variabel kinerja organisasi memiliki nilai median sebesar 4 yang berada pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja organisasi di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat tinggi.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi produktivitas mengacu pada output yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dimensi produktivitas memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap produktivitas Disdukcapil telah sesuai berdasarkan produk hasil layanan adminduk telah memenuhi/melebihi harapan masyarakat.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi kualitas layanan mengacu pada kemudahan dalam memperoleh produk maupun jasa layanan. Dimensi kualitas layanan memiliki nilai median sebesar 5 dan berada pada kategori sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap kualitas

layanan Disdukcapil telah sesuai berdasarkan kemudahan dalam memperoleh produk adminduk dan pencatatan sipil berupa berkas dokumen serta kartu identitas maupun jasa layanan dari para pegawai di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi responsivitas mengacu pada kemampuan pegawai dinas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil kepada masyarakat. Dimensi responsivitas memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap responsivitas pegawai Disdukcapil telah sesuai berdasarkan kemampuan pegawai yang telah mumpuni baik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, maupun dalam menindaklanjuti kebutuhan masyarakat dalam proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi tanggung jawab mengacu pada kesesuaian pemberian layanan oleh pegawai terhadap masyarakat sesuai dengan prinsip administrasi dan regulasi yang berlaku. Dimensi tanggung jawab memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap tanggung jawab pegawai Disdukcapil telah sesuai berdasarkan penerapan dan pelaksanaan peraturan-peraturan terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi akuntabilitas mengacu pada kesesuaian pemberian layanan oleh pegawai terhadap masyarakat sesuai dengan nilai dan norma yang diyakini oleh masyarakat. Dimensi akuntabilitas memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut,

dapat diketahui bahwa responden menganggap akuntabilitas Disdukcapil telah sesuai berdasarkan penerapan dan pelaksanaan nilai dan norma dalam proses pemberian layanan, sehingga dimensi akuntabilitas pun juga memperoleh angka tertinggi daripada dimensi yang lain, dikarenakan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap akuntabilitas Disdukcapil juga tinggi.

5.2.2 Kepuasan Masyarakat

Setelah melakukan penyebaran questioner yang dilakukan terhadap 95 responden, diperoleh hasil analisis deskriptif keseluruhan kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai median sebesar 4 yang berada pada kategori tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat tinggi.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi persyaratan mengacu pada kesesuaian persyaratan yang perlu diperhatikan dengan jenis pelayanan yang hendak diajukan. Dimensi persyaratan memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap kebutuhan berkas dan perihal persyaratan yang perlu dipersiapkan dan dikumpulkan sesuai dengan layanan yang mereka ajukan.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi prosedur mengacu pada kejelasan tata cara memperoleh pelayanan yang hendak diajukan. Dimensi prosedur memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap prosedur untuk mendapatkan pelayanan secara offline maupun online di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat mudah dan jelas dipahami oleh masyarakat.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi waktu pelayanan mengacu pada kecepatan pegawai dalam memproses kebutuhan pelayanan masyarakat. Dimensi waktu pelayanan memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap waktu pelayanan dalam pemrosesan permintaan atau kebutuhan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, baik berupa perbaikan data maupun pencetakan dokumen dan kartu identitas telah memuaskan karena waktu yang diperlukan untuk pemrosesan cepat dan sesuai harapan masyarakat.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi biaya mengacu pada tarif pelayanan yang sesuai dengan peraturan, dalam hal ini tidak adanya pungutan biaya kepada masyarakat. Dimensi biaya memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap tarif untuk mendapatkan layanan sangat murah karena tidak perlu mengeluarkan biaya.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi produk spesifikasi mengacu pada kesesuaian hasil akhir produk yang telah diajukan. Dimensi produk spesifikasi memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap hasil produk yang telah dibuat oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat telah sesuai harapan dikarenakan tidak ada kesalahan dalam input data terkait identitas, karena data yang diinput telah sesuai dengan data yang sebenarnya.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi kompetensi pelaksana mengacu pada keandalan pegawai adminduk dalam memberikan layanan terhadap masyarakat.

Dimensi kompetensi pelaksana memiliki nilai median sebesar 5 dan berada pada kategori sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap kompetensi pegawai adminduk dari segi pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman dalam memberikan pelayanan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat saat mendapatkan layanan.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi perilaku pelaksana mengacu pada sikap petugas adminduk saat memberikan layanan kepada masyarakat. Dimensi perilaku pelaksana memiliki nilai median sebesar 5 dan berada pada kategori sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap pegawai adminduk dalam memberikan pelayanan telah bersikap dan berperilaku dengan baik, dengan berlaku sopan, ramah, hormat, dan menghargai masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi sarana prasarana mengacu pada kelengkapan dan kemutahiran alat bantu dan fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Dimensi sarana prasarana memiliki nilai median sebesar 4 dan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa responden menganggap fasilitas yang tersedia telah menunjang, mendukung dan tidak menghambat selama proses pelayanan, sehingga apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Hasil analisis deskriptif dari dimensi pengaduan, saran, dan masukan mengacu pada keterbukaan akses informasi dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Dimensi pengaduan, saran, dan masukan memiliki nilai median sebesar 5 dan berada pada kategori sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, dapat

diketahui bahwa responden menganggap akses untuk memproses pengaduan, saran, dan masukan terkait pelayanan yang telah diterima terbuka, jelas, dan pasti. Tidak membingungkan masyarakat, dan tetap menerima aspirasi masyarakat terkait pelayanan.

5.2.3 Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Berdasarkan hasil olah data pada 95 responden yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa dalam penelitian yang dilakukan, terdapat pengaruh dari kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat dipastikan berdasarkan nilai signifikansi 0.000 yang lebih rendah dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Adapun hal lain yang mendukung temuan adanya pengaruh dari kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat yakni nilai korelasi sebesar 0.575 dan berada pada kriteria 0.40 - 0.60. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Setelah itu, menilik pada hasil analisis regresi linear sederhana yang telah dilakukan, juga ditemukan adanya pengaruh dari kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.605, yang berarti bahwa semakin baik kinerja organisasi, maka akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat sebesar 60,5%.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 6,99 dan t tabel 1,661. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel, maka H_1 diterima, sedangkan H_0 ditolak. Dengan demikian, itu berarti bahwa kinerja organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Begitupun dengan hasil uji determinasi, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (r) sebesar $0,33 \times 100\%$, mendapatkan hasil nilai 33%. Maka dapat dikatakan bahwa kinerja organisasi memberikan pengaruh sebesar 33% terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 67% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan temuan penelitian mengenai pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja organisasi di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dinyatakan tinggi berdasarkan temuan dari nilai median keseluruhan dimensi sebesar 4 dengan kategori tinggi. Adapun hal lain yang mendukung pernyataan tersebut yakni dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata median setiap pernyataan dalam dimensi, yang mana secara garis besar berada dalam kategori tinggi dan sangat tinggi. Pada dimensi produktivitas, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi kualitas layanan, nilai median sebesar 5 dengan kategori sangat tinggi. Pada dimensi responsivitas, nilai median sebesar 5 dengan kategori sangat tinggi. Pada dimensi tanggung jawab, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi akuntabilitas, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi.
2. Kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dinyatakan tinggi berdasarkan temuan dari nilai median keseluruhan dimensi sebesar 4 dengan kategori tinggi. Adapun hal lain yang mendukung pernyataan tersebut yakni dapat dilihat dari perolehan nilai rata-rata median setiap pernyataan dalam dimensi, yang mana secara garis besar berada dalam kategori tinggi dan sangat tinggi. Pada dimensi persyaratan, nilai median

sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi prosedur, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi waktu pelayanan, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi biaya, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi produk spesifikasi, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi kompetensi pelaksana, nilai median sebesar 5 dengan kategori sangat tinggi. Pada dimensi perilaku pelaksana, nilai median sebesar 5 dengan kategori sangat tinggi. Pada dimensi sarana prasarana, nilai median sebesar 4 dengan kategori tinggi. Pada dimensi penanganan pengaduan, saran, dan masukan, nilai median sebesar 5 dengan kategori sangat tinggi.

3. Dalam penelitian ini ditemukan adanya pengaruh positif dari kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil uji t yang bernilai positif, dengan nilai signifikansi lebih dari 0.05. Pengaruh kinerja organisasi terhadap kepuasan masyarakat yakni sebesar 33%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar fokus penelitian dalam penelitian ini. Apabila kinerja organisasi meningkat secara signifikan, maka hal tersebut juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

6.2 Saran

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terkait kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung Barat, beberapa saran yang bisa dipertimbangkan diantaranya:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin agar pegawai menjadi lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- Peningkatan kapasitas dan kompetensi dalam penggunaan teknologi informasi sebagai bagian dari implementasi governansi digital untuk mempercepat proses administrasi.

2. Transparansi dan Akuntabilitas

- Penyediaan akses informasi yang terbuka dan transparan mengenai prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian di website resmi dan media sosial yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Barat.
- Pelaksanaan evaluasi dan monitoring organisasi secara rutin untuk memastikan semua prosedur telah dilaksanakan sesuai dengan standar regulasi yang berlaku.

3. Sosialisasi

- Pengadaan program sosialisasi rutin mengenai layanan yang tersedia, perubahan kebijakan, dan prosedur baru kepada masyarakat melalui berbagai media baik website resmi Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat, maupun media sosial lainnya.

4. Survei Kepuasan Masyarakat

- Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mendapatkan masukan langsung dan mengetahui kekurangan dalam pelayanan yang perlu diperbaiki.
- Menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat dan transparan.

- Melibatkan masyarakat dalam proses perbaikan layanan melalui forum atau kelompok kerja yang merepresentasikan setiap elemen atau perwakilan masyarakat yang ada di Kabupaten Bandung Barat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus, Erwan Purwanto, dan Dyah Ratih Sulistyastuti. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Agus., Erwan Purwanto., dan Dyah Ratih Sulistyatuti. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. . Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm Press, 2021.
- Bastian, Indra. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Keban, Yeremias T. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media, 2004.
- Mahsun, Mohamad. *Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta, 2006.
- Mardiasmo. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- . *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Narimawati, U., S. Dewi Anggadini, dan L. Ismawati. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. h. 47. Genesis, 2010.
- Priansa, Doni. *Manajemen Pelayanan Prima Cetakan Pertama*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Prinsa, D. J. *Manajemen Pelayanan Prima (Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur)*. Bandung: CV ALFABETA, 2017.
- Sedarmayanti, dan S. Hidayat. *Metodologi Penelitian*. Mandar Maju, 2011.
- Silalahi, U. *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. h. 230. PT. Refika Aditama, 2018.
- Silalahi., U. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Steiss, Alan Walter. *Strategic management for public and nonprofit organizations*. New York: Marcel Dekker, 2003.

—. *Strategic Management for Public and Nonprofit Organizations*. New York: Marcel Dekker, Inc., 2003. .

Zaharuddin, dan dkk. *Gaya Kepemimpinan Dan Kinerja Organisasi*. Cetakan Ke – 1. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2021.

Jurnal/Artikel

Amirudin, T. “Pengaruh Kinerja Dprd Terhadap Kepuasan Masyarakat/Konstituen Di Daerah Pemilihan Kotawaringin Barat 3 Periode 2014-2019 Di Kabupaten Kotawaringin Barat.” *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 2022: 46-65.

Ariany, R., dan R. E. Putera. “Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman.” *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 2013: 33-40.

Asman, I., dan Z. Rusli. “Penilaian Kinerja Organisasi Publik.” *Jurnal Kebijakan Publik*, 2014: 37-42.

Chantika, O. D. “Kinerja Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya.” *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2013: 6-11.

Databoks. “Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. .” 2021.

—. “Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. .” 20 12 2021. Diakses dari, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>

Im, T., dan S. J. Lee. “ Does management performance impact citizen satisfaction?.” *The American Review of Public Administration*, 2012: 419-436.

Kiptiyah, M., A. R. Pudyarningsih, dan Y. Oktafiah. “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).” *Jurnal EMA*, 2019: 30-37.

- Kurniawan, M. “Pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi publik (studi empiris pada skpd pemerintah kabupaten kerinci).” *Jurnal Akuntansi*, 2013: 1(3).
- Lahada, G. “Kinerja Kantor Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Di Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.” *Katalogis*, 2015: 3 (2).
- Lumi, J., M. Ogotan, dan D. Tampongangoy. “Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa.” *Jurnal Administrasi Publik*, 2018: 5(66).
- Mufida, A., dan H. Adam. “Pengaruh Pencapaian Penilaian Kinerja Puskesmas Terhadap Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Variabel Anteseden Belanja Langsung APBD Dan APBN.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2017: 6(1).
- Putri, P. Y. A., dan M. Y. Latrini. “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sektor Publik, Dengan In-Role Performance Dan Innovative Performance Sebagai Variabel Mediasi.” *E-jurnal akuntansi universitas udayana*, 2013: 627-638.
- Ryzin, G. G. V. “The measurement of overall citizen satisfaction.” *Public Performance & Management Review*, 2004: 9-28.
- Sarwani, S. “Pengaruh Kinerja Polri Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus.” *Jurnal Simplex*, 2019: 2(2).

Dokumen :

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.8 Tahun 2006 Tentang Pelaporan Keuangan Dan Kinerja Instansi Pemerintah Kinerja Kantor Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Di Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Diakses dari, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/49029/pp-no-8-tahun-2006>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah. Diakses dari, <https://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn616-2014.pdf>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Diakses dari,

<https://www.regulasip.id/themes/default/resources/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/eBooks/2018/November/5bdb1611d535/PERMENPAN%20NO%2014%20TAHUN%202017.pdf>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Badan Hukum Pendidikan. Diakses dari, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38596/uu-no-9-tahun-2009>