



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DIMEDIASI OLEH PROFESIONALISME DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MERANGIN  
PROVINSI JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan (S. Tr)**

**Oleh:**

**Rima Mustika Ayu**

**NIM. C4B021037**

**PROGRAM STUDI D/IV MANAJEMEN PEMERINTAHAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JAMBI**

**2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rima Mustika Ayu  
NIM : C4B021037  
Jurusan : D/IV Manajemen Pemerintahan  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimediasi Oleh Profesionalisme Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi

Dengan ini menyatakan :

1. Tugas Akhir ini adalah karya asli penulis, selama proses penulisan penulis tidak melakukan kegiatan plagiat atas karya ilmiah orang lain, semua petikan yang saya ajukan dalam tugas akhir ini sesungguhnya ada dan disiapkan dengan kaedah ilmiah penulisan.
2. Bila dikemudian hari didapati ketidak sesuaian sebagaimana pada poin (1) maka saya siap menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, Juni 2025  
Yang Membuat Pernyataan



Rima Mustika Ayu  
NIM.C4B021037

## TANDA PERSETUUAN TUGAS AKHIR

Pembimbing tugas akhir dan Ketua Program Studi D-IV Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi menyatakan bahwa tugas akhir yang disusun oleh:

Nama : Rima Mustika Ayu  
NIM : C4B021037  
Jurusan : D/IV Manajemen Pemerintahan  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimediasi Oleh Profesionalisme Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku dalam ujian akhir pada tanggal yang tertera di bawah ini:

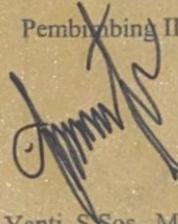
Jambi, Juni 2025

Pembimbing I



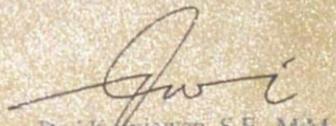
Dr. Moh. Ihsan, S.E., M.Si  
NIP.1960504031990031001

Pembimbing II



Ovie Yanti, S.Sos., M.Si  
NIP.197910242024212001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D/IV  
Manajemen Pemerintahan



Dwi Kurniawan, S.E., M.M.  
NIP.197906152008011016

### LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Komprehensif dan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada :

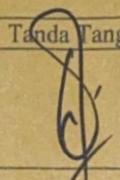
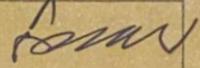
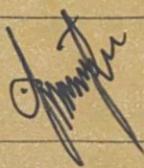
Hari : Kamis

Tanggal : 3 Juli 2025

Jam : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Gedung Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

### PANITIA PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Penguji Utama	Prof. Dr. Shofia Amin., S.E., M.si. NIP.19660301199032002	
Ketua Penguji	Dr. Moh. Ihsan, S.E., M.Si. NIP.196504031990031001	
Sekretaris	Ovie Yanti, S.Sos., M.Si. NIP.197910242024212001	

Jambi, Juli 2025

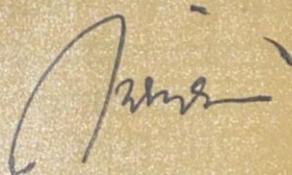
Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.  
NIP. 196603011990032002

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Besse Wediawati, S.E., M.Si  
NIP. 197306212000032001

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimediasi Oleh Profesionalisme Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi (D4) Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H, M.H selaku Rektor Universitas Jambi
2. Ibu Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si. selaku Dekan beserta segenap Wakil Dekan di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
3. Ibu Dr. Besse Wediawati, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi
4. Bapak Dwi Kurniawan S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D/IV Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi
5. Bapak Dr. H. Mohammad Ihsan, S.E., M.Si. dan Ibu Ovie Yanti, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
6. Cinta pertama dan panutanku, ayahhanda Wajiman dan pintu surgaku ibunda Ratini. terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. semoga ayah dan ibu sehat panjang umur dan bahagia selalu.
7. Adik laki-laki saya satu-satunya Haidan Quentin Hamizan yang selalu membuat penulis termotivasi untuk terus bisa belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan

pengaruh positif. baik dalam bidang akademik maupun non-akademik, serta berusaha menjadi panutannya dimasa yang akan datang kelak.

8. Teruntuk Tri Okta Vinulia, Hedy Basa Angelita Dan Wahyu Eka Suryaningsih, sahabat penulis yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis masa perkuliahan semester pertama hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di perantauan ini.
9. Untuk diri saya Rima Mustika Ayu terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Jambi, Juni 2025

Rima Mustika Ayu

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik, namun dalam praktiknya seringkali menghadapi berbagai tantangan seperti prosedur yang berbelit, waktu tunggu yang lama, dan fasilitas yang kurang memadai. Penelitian ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menganalisis secara mendalam pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, serta menguji peran profesionalisme sebagai variabel mediasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin. Tujuan utamanya adalah untuk memverifikasi model hubungan kausal antar variabel tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan masyarakat yang pernah menerima layanan langsung di Dukcapil Kabupaten Merangin, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang menggunakan skala Likert 4 poin. Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan diterima. Pertama, budaya organisasi terbukti memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap profesionalisme pegawai, dengan nilai T-Statistics 14,520. Pengaruh ini tergolong sangat besar ( $f^2 = 1,019$ ) dan mampu menjelaskan 50,5% varians dalam profesionalisme ( $R^2 = 0,505$ ). Kedua, profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (T-Statistics = 3,489) dengan tingkat pengaruh sedang ( $f^2 = 0,156$ ). Ketiga, ditemukan pula pengaruh langsung yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik (T-Statistics = 5,506). Temuan utama dari penelitian ini adalah terbuktinya peran profesionalisme sebagai variabel mediasi parsial yang signifikan (T-Statistics = 3,041) dalam hubungan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Dukcapil Merangin tidak dapat dicapai hanya melalui satu pendekatan, melainkan memerlukan strategi ganda yang sinergis. Pimpinan dinas disarankan untuk memperkuat internalisasi nilai-nilai budaya organisasi secara berkelanjutan, yang harus diiringi dengan program pengembangan kompetensi dan integritas untuk meningkatkan profesionalisme pegawai.

**Kata Kunci: Budaya Organisasi, Profesionalisme, Kualitas Pelayanan Publik, PLS-SEM, Mediasi**

## ABSTRACT

The quality of public service reflects good governance; however, in practice, it often faces challenges such as convoluted procedures, long waiting times, and inadequate facilities. This research was conducted to address these issues by deeply analyzing the influence of organizational culture on public service quality, as well as examining the role of professionalism as a mediating variable at the Department of Population and Civil Registration (Dukcapil) of Merangin Regency. The main objective is to verify the causal relationship model between these variables, both directly and indirectly. This study uses a quantitative approach with the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis method. The research sample consists of 100 respondents, who are members of the public that have previously received direct services at the Merangin Regency Dukcapil, selected using a purposive sampling technique. Primary data collection was carried out through the distribution of a questionnaire using a 4-point Likert scale. The data analysis results show that all proposed hypotheses were accepted. First, organizational culture was proven to have a positive and highly significant influence on employee professionalism, with a T-Statistic of 14.520. This influence is classified as very large ( $f^2=1.019$ ) and can explain 50.5% of the variance in professionalism ( $R^2=0.505$ ). Second, professionalism has a positive and significant effect on public service quality (T-Statistic = 3.489) with a medium effect size ( $f^2=0.156$ ). Third, a significant direct influence of organizational culture on public service quality was also found (T-Statistic = 5.506). The main finding of this study is the confirmation of professionalism's role as a significant partial mediating variable (T-Statistic = 3.041) in the relationship between organizational culture and public service quality. It is concluded that improving the quality of public service at Dukcapil Merangin cannot be achieved through a single approach but requires a synergistic dual strategy. Department leaders are advised to strengthen the internalization of organizational culture values continuously, which must be accompanied by programs for competency and integrity development to enhance employee professionalism.

**Keywords: Organizational Culture, Professionalism, Public Service Quality, PLS-SEM, Mediation**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>TANDA PERSETUUAN TUGAS AKHIR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teoritis.....	7
2.1.1 Profesionalisme .....	7
2.1.2 Budaya Organisasi.....	8
2.1.3 Karakteristik Budaya Organisasi.....	11
2.1.4 Karakteristik Profesionalisme.....	12
2.1.5 Karakteristik Kualitas Layanan .....	13
2.1.6 Konsep Kualitas Layanan .....	14
2.1.7 Birokrasi Pemerintah.....	15
2.2 Kerangka Pikiran .....	20
2.3 Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Metode Penelitian .....	23
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.2.1 Tipe Data .....	23
3.2.2 Sumber Data.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Observasi .....	24
3.3.2 Kuesioner .....	24
3.3.3 Studi Pustaka .....	25

3.4 Operasi Variabel .....	25
3.5 Metode Populasi dan Sampel.....	26
3.5.1 Populasi .....	26
3.5.2 Sampel.....	27
3.6 Metode Analisis Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran .....	30
3.7.2 Evaluasi Model Struktural.....	31
3.8 Pengujian Hipotesis .....	32
3.8.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	32
3.8.2 Pengujian Hipotesis Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung) .....	32
<b>BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Visi dan Misi Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.....	34
1. Visi.....	34
2. Misi.....	34
4.2 Demografi Kabupaten Merangin .....	34
4.3 Lokasi dan Struktur Organisasi Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.....	35
4.4 Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin .....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
5.1 Analisis Deskriptif .....	40
5.1.1 Gambaran Umum Responden.....	40
5.1.2 Karakteristik Responden.....	40
5.2 Hasil Observasi .....	42
5.3 Deskripsi Variabel .....	43
5.3.1 Budaya Organisasi (X1).....	43
5.3.2 Profesionalisme (Z).....	45
5.3.3 Pelayanan Publik (Y) .....	47
5.4 Hasil Analisis Data SmartPLS .....	58
5.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	58
5.4.2 Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model).....	63
5.4.3 Pengujian Hipotesis .....	64
5.5 Pembahasan.....	57
5.5.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Profesionalisme Pegawai .....	58

5.5.2 Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik .....	58
5.5.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik .....	59
5.5.4 Peran Mediasi Profesionalisme dalam Hubungan Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik .....	60
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan Likert.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	31
Tabel 3.3 Penilaian Tanggapan Responden.....	33
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 5.2 Tingkat Usia Responden.....	35
Tabel 5.3 Jenis Profesi Responden .....	36
Tabel 5.4 Budaya Organisasi.....	37
Tabel 5.5 Profesionalisme .....	39
Tabel 5.6 Pelayanan Publik .....	40
Tabel 5.7 Convergent Validity .....	58
Tabel 5.8 Formell-Larcker Discriminant Validity.....	59
Tabel 5.9 Heterotrait-Monotrait Discriminant Validity .....	60
Tabel 5.10 Cross Leadings Discriminant Validity .....	61
Tabel 5.11 Construct Validity .....	62
Tabel 5.12 Uji Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 5.13 Ukuran Efek.....	64
Tabel 5.14 Model Fit .....	65
Tabel 5.15 Uji Hipotesis Pengaruh langsung .....	65
Tabel 5.16 Uji Hipotesis Mediasi .....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Hasil Survei Tentang Ragam Masalah Utama dalam Pelayanan Publik .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 4.1 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin .....	21
Gambar 4.2 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	66
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....	70
Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian.....	71
Lampiran 4 Dokumentasi Pengisian Kuisisioner .....	72
Lampiran 5 Hasil Olah Data.....	73
Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden .....	73

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah menawarkan pelayanan publik, yang didefinisikan sebagai tindakan atau urutan tindakan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga dan penduduknya sesuai dengan peraturan dan peraturan yang mengatur penyediaan barang, jasa, dan dukungan administrasi. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang mengubah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, seluruh warga negara Indonesia memiliki akses terhadap pelayanan publik. Menurut undang-undang, administrasi kependudukan memerlukan sejumlah langkah termasuk menerbitkan dan mengatur dokumen dan data yang berkaitan dengan penduduk melalui pencatatan sipil, pendaftaran kependudukan, dan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Hasil dari upaya ini kemudian digunakan untuk meningkatkan layanan publik dan industri lainnya.

Pelayanan kepada masyarakat yang pemerintah lakukan seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tidak diperbolehkan untuk memandang siapa yang dilayani dan sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk mengabdikan kepada masyarakat. Hal ini juga dikarenakan dalam suatu pemerintahan, pelayanan publik dianggap berkualitas jika dapat memberikan pelayanan yang prima bagi setiap masyarakat, di mana pelayanan prima ini dimaknai sebagai suatu bentuk pelayanan yang sebaik-baiknya agar dapat menimbulkan rasa puas bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut (Christarto, 2020).

Seiring berjalannya waktu dan layanan digunakan, masalah sering muncul, yang mungkin membuat konsumen merasa dirugikan. Terkadang, program-program ini mungkin tampak tidak efektif, seolah-olah menyia-nyikan waktu, uang, dan sumber daya masyarakat. Jika tren saat ini berlanjut, warga mungkin mulai meragukan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menjunjung tinggi standar pelayanan publik yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seolah-olah undang-undang sudah mati dan kantor tidak lagi menjadi model untuk upaya serupa.

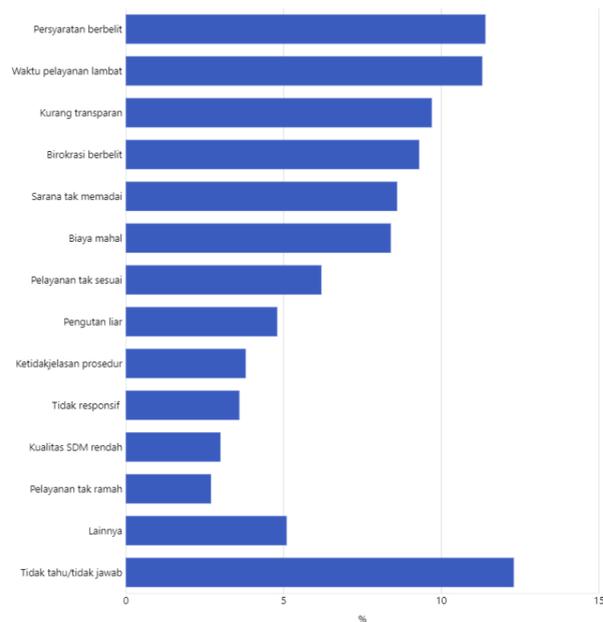
Pekerjaan pemerintah Agar desentralisasi berhasil—yaitu, bertujuan untuk mempromosikan kesejahteraan, kekayaan, dan kemandirian masyarakat dan daerah baik pemerintah federal maupun negara bagian harus berinovasi. Karena melayani publik

adalah tanggung jawab utama aparatur negara sebagai pegawai sektor publik dan swasta, inovasi pelayanan publik diperlukan. Paragraf keempat pembukaan UUD 1945 menjabarkan misi ini secara konkret, menguraikan empat komponen pelayanan komunal utama aparatur: Perlindungan seluruh sumber daya Indonesia untuk kepentingan masyarakat dan pendidikan seluruh masyarakat Indonesia (Kalepo et al., 2022).

Menjadi profesional menunjukkan bahwa seorang karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik, yang pada gilirannya menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan mereka cocok untuk tugas yang menjadi tanggung jawab mereka, dan bahwa mereka memiliki kapasitas untuk melakukan lebih banyak lagi. Orang-orang di daerah tersebut mengharapkan pejabat pemerintah untuk profesional saat melakukan tugasnya sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan terbaik, dan profesionalisme ditentukan oleh banyak hal, termasuk kemampuan dan perilaku seperti loyalitas, inovasi, produktivitas, dan kreativitas.

Layanan sektor publik sangat terkait dengan profesionalisme dan budaya organisasi. Hal ini didorong oleh pentingnya layanan di lembaga pemerintah, yaitu mempertahankan layanan publik yang memberikan makna seluruh lembaga dan mengatasi faktor-faktor seperti budaya organisasi yang memengaruhi kualitas layanan. Seiring dengan terinternalisasi budaya perusahaan, pelayanan publik akan meningkat. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akan meningkat secara berbanding lurus dengan kekuatan budaya organisasi atau prinsip-prinsip dasar yang disepakati. Karena berdampak pada layanan yang diberikan, budaya organisasi harus memberikan kesan yang baik bagi masyarakat.

Karena ada konsekuensi yang luas bagi kehidupan politik dan ekonomi ketika aparat pemerintah gagal memberikan layanan publik yang dijanjikan, ini dengan cepat menjadi masalah kebijakan strategis. Lingkungan investasi sangat penting untuk pertumbuhan pesat kawasan ini, dan peningkatan kinerja berpotensi mempengaruhinya. Namun, dari perspektif politik, akan ada efek yang luas dari merampingkan birokrasi layanan publik, terutama pada sejauh mana publik mempercayai pemerintah. Menurut Amin (2020). Untuk menghindari atau mengurangi masalah dengan layanan publik Indonesia—khususnya, kualitasnya yang rendah—sangat membantu untuk meningkatkan efisiensi mesin negara. Masalah kedua adalah korupsi, kolusi, dan nepotisme yang merajalela yang meresap ke dalam sistem. Ketiga, birokrasi yang panjang di mana tugas dan otoritas tidak didefinisikan dengan jelas.



**Gambaran 1.1 Hasil Survei tentang Berbagai Permasalahan Utama dalam Pelayanan Publik**

Sumber: Databoks (2021)

Layanan publik menjadi sasaran beberapa keluhan, menurut jajak pendapat. Survei Pusat Populi menemukan bahwa kriteria rumit adalah masalah yang paling sering disebutkan dengan layanan publik. Sekitar 11,4 persen orang menyuarakan ketidaksetujuan mereka. Selain itu, minoritas responden yang cukup besar (11,3 persen) menyebutkan waktu tunggu yang lama sebagai masalah paling signifikan kedua dengan layanan pemerintah. Pelayanan publik juga dipandang kurang transparan oleh 9,7 persen responden. Seiring dengan harga yang tinggi, sarana dan prasarana yang tidak memadai, layanan yang tidak tepat, prosedur yang tidak jelas, kualitas/kompetensi sumber daya manusia yang rendah, tidak responsif terhadap keluhan, dan perilaku layanan yang tidak bersahabat, keluhan publik lainnya tentang layanan publik di negara ini termasuk birokrasi yang berbelit-belit (9,3%), layanan yang tidak sesuai (6,2%), sarana dan prasarana yang tidak memadai (8,6%), biaya yang tidak sesuai (8,4%), prosedur yang tidak jelas (3,8%), dan pungutan ilegal (4,8%). Plus, 12,3% orang menyatakan mereka tidak yakin atau tidak bereaksi, dan 5,1% mengindikasikan bahwa mereka memiliki masalah tambahan.

Temuan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin (Kabupaten Dukcapil Merangin) menguatkan temuan penelitian ini. Penulis secara pribadi mengunjungi Kabupaten Merangin untuk mengumpulkan data penelitian ini. Ada keluhan dari penduduk Dukcapil tentang lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu identitas, serta

tentang inefisiensi dan seringnya gangguan yang disebabkan oleh penggunaan sistem teknologi yang ketinggalan zaman atau dirancang dengan buruk. Fasilitas dukungan yang tidak memadai, ruang tunggu yang menyenangkan, sejumlah besar petugas dalam kaitannya dengan jumlah pelamar (yang mengakibatkan antrean panjang dan waktu tunggu), dan penghitung layanan yang tidak cukup untuk menangani volume aplikasi yang tinggi. Selain itu, masalah teknis seperti komputer yang lamban atau jaringan internet yang tidak dapat diandalkan dapat membuat penyelesaian dokumen memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Hal ini menyoroti fakta bahwa Dukcapil Kabupaten Merangin masih memiliki ruang untuk meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal dan mencegah pelayanan yang tidak efisien. Ada sejumlah permasalahan pelayanan di Dukcapil Kabupaten Merangin yang harus dihadapi oleh penduduk setempat, dan permasalahan ini akan mempersulit pemerintah untuk menerapkan kebijakannya yang bertujuan untuk membuat layanan lebih mudah diakses, terjangkau, dan cepat. Isu-isu ini, yang dapat disimpulkan sebagai ketidakramahtamahan birokrasi, berkontribusi pada kurangnya layanan yang berkualitas.

Kedua aspek yang menentukan apakah layanan tersebut disampaikan atau tidak menetapkan kinerja Dukcapil Kabupaten Merangin dalam melayani masyarakat. Ada korelasi yang kuat antara budaya perusahaan dan kualitas layanan pemerintah, menurut penelitian (Iriantje & Sofyan, 2022). Selain itu, penelitian telah menunjukkan bahwa budaya organisasi sangat meningkatkan kualitas layanan publik (Hamsiah et al., 2022). Karena itu, penelitian telah menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki dampak yang dapat diabaikan (Hamsiah et al., 2022). Penulis meneliti dampak profesionalisme dan budaya organisasi terhadap pelayanan publik di Kabupaten Dukcapil Merangin karena penelitian sebelumnya menemukan temuan yang saling bertentangan tentang dampak budaya organisasi terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan laporan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil Kabupaten Merangin dan fenomena yang terjadi dan berdasarkan penelitian sebelumnya. Peneliti berinisiatif melakukan kajian berjudul "**Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang Dimediasi oleh Profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi**". Tujuan dan variabel penelitian ini adalah apa yang membedakannya dari pendahulunya. Ketika hanya satu variabel independen yang digunakan dalam variabel penelitian penelitian sebelumnya. Profesionalisme dan budaya perusahaan, bagaimanapun, berfungsi sebagai faktor independen dalam penyelidikan ini.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perumusan permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah budaya organisasi mempengaruhi profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?
2. Apakah profesionalisme mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?
3. Apakah budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?
4. Apakah budaya organisasi mempengaruhi kualitas pelayanan publik melalui profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?
5. Apakah profesionalisme memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin
2. Untuk mengetahui budaya organisasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin
3. Untuk mengetahui profesionalisme dan budaya organisasi yang sekaligus mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.
4. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik melalui profesionalisme di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.
5. Menentukan peran profesionalisme sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan perumusan soal di atas, hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bagian dari persyaratan program D4, penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang manajemen secara umum dan manajemen pemerintah pada khususnya yang berkaitan dengan masalah profesionalisme di tempat kerja, budaya perusahaan, dan moral karyawan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin oleh instansi. Menentukan dampak budaya dan profesionalisme perusahaan terhadap output pekerja. Temuan tersebut harus diperhitungkan saat merumuskan rencana untuk meningkatkan produktivitas di tempat kerja.
3. Studi ini berpotensi memperkaya pemahaman pembaca, menjelaskan topik yang sebelumnya tidak diketahui, dan berfungsi sebagai sumber daya bagi orang lain yang tertarik untuk melakukan penelitian mereka sendiri.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teoritis**

##### **2.1.1 Profesionalisme**

Profesionalisme di tempat kerja didefinisikan sebagai "sikap seseorang yang bekerja untuk mencapai standar kinerja setinggi mungkin dalam pekerjaan pilihannya sesuai dengan kompetensinya yang ditunjukkan di bidang itu, sebagaimana diukur terhadap standar yang ditetapkan oleh kode etik yang ditetapkan yang relevan dengan tempat kerja dan berlaku untuk masyarakat pada umumnya" (S.J. Halawa et al, 2022). Menurut Reschiwati dan Oleona (2020), salah satu definisi profesionalisme adalah melampaui dan melampaui apa yang disyaratkan oleh hukum dan peraturan sosial, selain tugas sendiri.

Mempertahankan suasana profesionalisme sangat penting di bidang apa pun, tetapi terutama dalam pelayanan publik. Mencapai jenis pelayanan publik yang ideal—birokrasi tata kelola yang baik—bergantung pada kinerja pemerintah yang profesional. Sebagai fungsi utama layanan, peralatan harus mematuhi standar profesional yang menekankan pada kompetensi, pengalaman, dan pengetahuan. Sebagai agen negara dan pelayan masyarakat, tugas utama dan mendasar aparatus adalah pelayanan. Birokrasi pemerintah mencakup berbagai fungsi, mulai dari pemberian layanan publik hingga pertumbuhan ekonomi, dan bergantung pada struktur organisasi besar yang dikelola oleh ribuan orang untuk melaksanakan tugas administratifnya. Birokrasi pemerintah dipandang sebagai entitas yang bertugas melaksanakan pembangunan suatu bangsa dan memastikan bahwa semua kebutuhan dan kepentingan masyarakat terpenuhi.

Ada lima (5) komponen yang membentuk indikator profesionalisme seperti yang diuraikan oleh Morrow dan Goetz (1988) dalam Soemantri B (2021):

1. Penerapan pengetahuan dan kemampuan seseorang menunjukkan pengabdian pada karir seseorang.
2. Memiliki komitmen sosial berarti Anda melihat nilai pekerjaan Anda dan dampak positifnya terhadap masyarakat.
3. Profesional harus memiliki otonomi untuk membuat penilaian mereka sendiri tanpa campur tangan eksternal untuk mempertahankan kemandirian mereka.
4. Keyakinan pada pengaturan diri, yang berarti keyakinan bahwa para ahli di bidang ilmiah atau pekerjaan yang dipilih seseorang paling cocok untuk menilai kualitas

pekerjaan orang lain.

5. Interaksi dengan orang-orang dalam jaringan profesional seseorang, termasuk organisasi dan kelompok formal; Ini mengacu pada hubungan profesional seseorang.

Dengan asumsi bahwa sikap dan tindakan saling berhubungan, argumen ini menunjukkan bahwa perilaku profesional adalah manifestasi profesionalisme. Tingkat profesionalisme seseorang sangat mempengaruhi kemampuan mereka untuk menjalankan tugasnya sebagai akuntan publik profesional, yang memiliki tanggung jawab kepada masyarakat, klien, dan rekan kerjanya. Seseorang dapat dianggap profesional dan mematuhi etika profesional yang mapan jika ia memenuhi tiga persyaratan berikut: (1) memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidang pekerjaan seseorang; (2) melaksanakan tugas atau profesi seseorang sesuai dengan standar di bidang kerja; dan (3) melakukan tugas atau profesi seseorang dengan cara berikut.

Setiap karier membutuhkan profesionalisme, tetapi mereka yang bekerja dalam pelayanan publik, baik terpilih atau ditunjuk, harus menjunjung tinggi standar perilaku tertinggi. Publik memiliki pendapat positif terhadap instansi pemerintah yang memberikan layanan dengan profesionalisme, dan profesionalisme lembaga tersebut saling menguntungkan masyarakat.

### **2.1.2 Budaya Organisasi**

Sebagai titik awal, mari kita definisikan budaya dan organisasi. Kemudian, kami akan mengusulkan beberapa ide tentang budaya organisasi.

#### **A. Pengertian Budaya**

Budaya adalah seperangkat asumsi mendasar yang dikembangkan dan dipertahankan oleh kelompok saat belajar beradaptasi dengan lingkungannya dan mengintegrasikan anggotanya. Setelah sebuah kelompok menemukan cara untuk melakukan ini dengan sukses, ia meneruskan pengetahuan ini kepada keturunannya. Untuk memparafrasekan Aslan dan Suhari (2020), "budaya" adalah "perilaku dan fenomena sosial yang menggambarkan identitas dan citra masyarakat," dan terkait erat dengan bagaimana orang menjalani hidup mereka, belajar berpikir, merasakan, percaya, dan mengerjakan apa yang sesuai sesuai dengan kepercayaan Buddha mereka.

Budaya adalah pematangan dari beberapa bentuk kultivasi, yang diterjemahkan ke kapasitas mental, dan ada banyak perbedaan antara budaya dan bentuk-bentuk ekspresi manusia lainnya. "Budaya" hanyalah akronim dari "budaya", yang berarti hal yang sama dalam konteks antropologis.

## B. Pengertian Organisasi

Kata Latin yang berarti "alat" atau "tubuh" (*organum*), "organisasi" adalah peminjaman dari kata itu. Organisasi adalah sekelompok orang yang berbeda yang tindakannya diarahkan dan dikelola untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Maulana et al., 2021). Selain itu, sistem yang memiliki pola tindakan kooperatif yang secara konsisten dan berulang kali dilakukan oleh sekelompok individu untuk mencapai suatu tujuan disebut organisasi. Sekelompok dua individu atau lebih yang dengan sengaja bekerja sama menuju tujuan atau tujuan bersama disebut organisasi (Liliweri, 2022).

Ketika sebuah organisasi berdiri dan berjalan, ia juga memiliki komponen yang membantunya berkembang dengan cara yang terorganisir dan sesuai secara fungsional. Creitner dan Kricki (Kreitner & Kricki, 2020) menyatakan elemen-elemen berikut:

1. Salah satu definisi sistem organisasi adalah jaringan subsistem yang saling bergantung yang bekerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama. Batas-batas organisasi dari suatu sistem organisasi bersifat cair dan mempertimbangkan elemen lingkungan sebagai input.
2. Tindakan berulang karyawan di dalam organisasi disebut pola aktivitas. Secara umum, urutan pola aktivitas organisasi cukup konstan dan berulang.
3. Ketiga, sebuah organisasi sebenarnya hanyalah kumpulan individu, dan sekelompok orang adalah itu. Keterbatasan yang melekat pada manusia menginspirasi pembentukan institusi formal. Orang-orang bersatu dalam organisasi karena mereka memiliki sumber daya fisik dan mental yang terbatas dan daftar hal-hal yang perlu dilakukan terus meningkat. Oleh karena itu, kumpulan individu akan selalu membentuk sebuah organisasi. Tujuan organisasi adalah hasil dari upaya gabungan dari semua anggota organisasi.
4. Dua jenis utama tujuan organisasi adalah tujuan jangka pendek yang lebih konkret dan prinsip dan prinsip yang lebih umum dan menyeluruh di mana organisasi dibangun.

Kemampuan untuk mengasah keterampilan seseorang dengan berkolaborasi dengan orang lain adalah motivator utama bagi orang untuk membentuk kelompok. Tugas dan kerja harus dibagi dalam suatu organisasi. Pembagian kerja dan tanggung jawab memungkinkan keterampilan setiap orang untuk dimanfaatkan dengan baik, itulah sebabnya itu bermanfaat. Koordinasi diperlukan karena struktur organisasi

yang dihasilkan, yang merupakan produk dari divisi ini.

### C. Memahami Budaya Organisasi

Dalam konteks ini, "budaya" mengacu pada norma dan praktik daerah tertentu di Indonesia dan karakteristik yang menjadi karakteristik organisasi secara keseluruhan. Orang mungkin berpendapat bahwa sifat-sifat ini mewakili budaya perusahaan. Budaya kelompok adalah kumpulan pemahaman utama yang diproduksi, dipercaya, dan digunakan. Organisasi, di sisi lain, terdiri dari berbagai macam orang yang memiliki tujuan yang sama dan bekerja sama untuk mencapainya. Dengan demikian, menurut Susilawati dan Pasla (2023), budaya organisasi adalah seperangkat ide dan sikapnya sendiri yang terbentuk dari waktu ke waktu dan diadopsi dengan antusias oleh anggotanya.

Tidak ada variasi atau pluralisme di dalam budaya organisasi; sebaliknya, itu adalah jumlah dari prinsip-prinsip panduan, asumsi, keyakinan, nilai, harapan, sikap, dan konvensi. Budaya organisasi adalah fitur yang menentukan; Ini berfungsi sebagai kode etik bagi anggota dan membedakan kelompok dari yang lain. Dengan kata lain, norma dan cita-cita perilaku budaya organisasi adalah sesuatu yang harus dipahami dan diikuti oleh anggotanya. Semua bagian dari operasi sehari-harinya, termasuk koneksi dengan orang-orang, metode operasi, dan aspirasi masa depan, dipengaruhi oleh budaya organisasi, yang mencakup pengalaman, filosofi, harapan, dan nilai-nilai lengkap suatu organisasi.

Profesional juga mendefinisikan istilah yang terhubung dengan budaya perusahaan. Para ahli, menurut Pasla (Pasla B. N., 2023), tidak setuju tentang bagaimana mendefinisikan budaya organisasi. Pendapat mereka adalah sebagai berikut:

1. Edgar Schein

Menurut otoritas dalam subjek, budaya organisasi adalah seperangkat asumsi, praktik, dan nilai bersama yang membentuk cara orang-orangnya bekerja sama.

2. Denison

Menurut Denison, budaya organisasi adalah seperangkat nilai, keyakinan, dan konvensi bersama yang membentuk cara kelompok beroperasi.

3. Kotter dan Heskett

Apa yang membuat satu perusahaan berbeda dari yang lain adalah budayanya, yang mencakup semua ide, konvensi, sikap, dan perilaku yang mendarah daging.

Menurut penjelasan para ahli ini tentang apa yang membentuk budaya organisasi, ia memiliki kekuatan untuk memengaruhi bagaimana anggota bertindak dan berperilaku saat melakukan tugas mereka. Mendirikan organisasi atau bisnis yang sukses sangat bergantung pada budaya organisasi. Fungsi yang dimainkan budaya organisasi dalam menguraikan harapan untuk perilaku karyawan di tempat kerja lebih tepat. Budaya organisasi memiliki dampak yang signifikan dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya perusahaan melayani berbagai tujuan bagi perusahaan itu sendiri, karyawannya, dan semua orang yang terhubung dengan perusahaan. Selain itu, perekat normatif yang menyatukan bagian-bagian organisasi adalah budayanya. Budaya, dengan standar, keyakinan, dan kode etiknya, adalah apa yang menyatukan dan mengoordinasikan anggota suatu organisasi. Calon anggota organisasi mungkin dicirikan oleh berbagai sifat pribadi dan asal budaya. Mengadopsi dan hidup dengan budaya organisasi adalah prasyarat untuk penerimaan keanggotaan.

Lem atau semen yang menyatukan organisasi adalah cara lain untuk menyatukannya. Anggota organisasi dengan sejarah, preferensi, asumsi, dan perspektif yang beragam dapat bekerja sama secara lebih efektif melalui konten budaya, yang membantu meminimalkan ketidaksepakatan dan perselisihan. Selain itu, ada elemen organisasi yang dapat diamati yang didorong oleh kekuatan yang tidak terlihat: budaya organisasi. Apa yang memotivasi anggota organisasi untuk mengambil tindakan adalah budayanya. Budaya suatu organisasi adalah apa yang mendorong anggotanya untuk berhasil memenuhi tujuan mereka.

### **2.1.3 Karakteristik Budaya Organisasi**

Berbeda dari satu organisasi ke organisasi berikutnya, setiap perusahaan memiliki budaya dan seperangkat sifat uniknya sendiri. Variasi sifat-sifat ini dapat dilihat dari beberapa sudut, seperti yang disebutkan oleh Leslie et al. (1996) dalam (Hakim L. 2020), khususnya:

1. Agensi pribadi, atau sejauh mana orang bebas untuk bertindak sesuai keinginan mereka dalam konteks organisasi;
2. Kedua, dukungan, yang mengacu pada seberapa banyak seorang manajer ada untuk membantu dan bersikap baik kepada karyawannya;
3. Identifikasi, atau sejauh mana orang dapat melihat perusahaan secara keseluruhan, bukan hanya tim atau departemen;
4. Kerangka organisasi, yang mencakup sejauh mana aturan dan pengawasan digunakan untuk memantau dan mengelola perilaku staf;

5. Kelima, insentif kinerja, yaitu jumlah uang yang diberikan organisasi kepada pekerja sebagai imbalan atas kinerja mereka.

Indikator budaya organisasi mencakup hal-hal seperti kesadaran diri anggota dalam kaitannya dengan kesadaran mereka untuk bekerja untuk mendapatkan kepuasan kerja, mengembangkan diri, mengikuti aturan, dan menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi, serta karakteristik lainnya (Edison et al., 2016). Selanjutnya, kami memiliki agresivitas, yang berarti bahwa anggota kelompok antusias untuk bekerja menuju tujuan yang menantang tetapi dapat dicapai; mereka juga memiliki kepribadian yang menyenangkan, mudah didekati, terbuka, dan peka terhadap kebutuhan orang lain; Dan mereka sangat memperhatikan kepuasan pelanggan mereka, baik internal maupun eksternal.

Menurut definisi ini, ciri khas budaya organisasi adalah cara berpikir dan berperilaku yang mendarah daging yang diperintahkan untuk diadopsi oleh karyawan baru. Atribut pribadi Sistem sinergis adalah hal yang paling dihargai organisasi dalam budaya organisasinya. Nilai-nilai budaya organisasi dapat menyatu dan memberikan hasil yang lebih baik. Lebih khusus lagi, jika produk tersebut adalah konsep inovatif, bukan yang dipromosikan, itu akan menunjukkan tingkat inovasi organisasi yang tinggi.

#### **2.1.4 Karakteristik Profesionalisme**

Seperti yang disampaikan oleh Agung (2022), berikut ini adalah ciri-ciri aparat yang dijalankan secara profesional yang memenuhi persyaratan tata kelola pemerintahan yang baik:

a. *Kesetaraan*

Layanan yang ditawarkan harus diperlakukan sama. Prinsip yang mendasarinya adalah semacam perilaku birokrasi yang masuk akal yang andal dan konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi kepada semua pemangku kepentingan, terlepas dari afiliasi sosial atau politik mereka.

b. *Ekuitas*

Bahkan jika itu adalah perlakuan yang adil, memperlakukan masyarakat dengan cara yang sama tidak cukup. Memperlakukan orang secara adil dan setara sangat penting untuk masyarakat yang beragam.

c. *Kesetiaan*

Memiliki keyakinan pada atasan, rekan-rekan, dan hukum secara keseluruhan. Tidak ada satu jenis pengabdian yang benar-benar dihargai secara terpisah dari yang lain; sebaliknya, semua jenis kesetiaan saling bergantung.

d. *Akuntabilitas*

Tidak ada pegawai negeri yang tidak bertanggung jawab penuh atas tindakannya. Sifat-sifat yang disebutkan di atas memperjelas bahwa tingkat kompetensi karyawan, seperti yang terlihat dalam sikap dan tindakan sehari-hari mereka di tempat kerja, merupakan faktor utama dalam menentukan sejauh mana mereka profesional.

e. *Tanggung jawab*

Untuk memenuhi tanggung jawab dan kewajibannya, birokrasi harus bereaksi cepat terhadap harapan, perkembangan, tuntutan, dan informasi baru, dan kapasitas aparat untuk meramalkan dan menghadapi hal-hal ini.

### **2.1.5 Karakteristik Kualitas Layanan**

Membedakan layanan dari elemen lain dimungkinkan karena banyak kualitas uniknya. Dalam nada yang sama, empat fitur layanan disorot oleh Fitzsimmons (2014):

a. Partisipasi pelanggan dalam proses layanan;

Partisipasi aktif pelanggan dalam proses layanan memerlukan desain fasilitas yang bijaksana. Bisnis manufaktur konvensional tidak memiliki kondisi seperti itu. Perusahaan manufaktur tidak membutuhkan klien untuk hadir secara fisik di dekat lokasi layanan mereka.

b. Kejadian simultan (*simultaneitas*);

Layanan ini tidak disimpan karena dirancang untuk penggunaan kontemporer. Taktik produksi tradisional memberikan tantangan dalam hal menyimpan layanan ini dalam persiapan variasi permintaan.

c. Layanan memiliki umur simpan yang pendek karena merupakan komoditas habis pakai. Pesawat, rumah sakit, dan hotel yang penuh sesak adalah buktinya. Kesempatan yang terlewatkan telah menghasilkan setiap kejadian.

d. Sifat tidak berwujud; Layanan pada dasarnya adalah kreasi mental. Oleh karena itu, mematenkan kemajuan dalam layanan tidak memungkinkan. Manfaat dari pendekatan layanan baru hanya akan bertahan selama perusahaan tumbuh pesat dan tetap kompetitif.

e. Heterogenitas; Pengalaman unik pelanggan dengan suatu layanan adalah konsekuensi dari karakter tidak berwujud dan peran mereka dalam sistem pemberian layanan. Pengalaman kerja manusia yang lebih holistik mungkin dimungkinkan ketika pelanggan dan penyedia layanan terlibat satu sama lain.

## 2.1.6 Konsep Kualitas Layanan

### A. Pengertian Kualitas Layanan

Ada berbagai macam cara di mana perusahaan yang berbeda memberikan apa yang pada dasarnya adalah layanan yang sama—kesenangan pelanggan mereka—melalui kualitas layanan (Chandra AM, 2021). Jadi, mudah untuk melihat seberapa puas klien dengan layanan yang mereka dapatkan.

Kemampuan lembaga pemerintah atau organisasi nirlaba untuk melaksanakan misinya sebagian besar bergantung pada kualitas operasi layanannya. Layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah harus cukup cepat dan efisien seiring waktu. Organisasi publik berkewajiban untuk mencapai ini. Kualitas layanan berbanding lurus dengan kecepatan dan akurasi layanan yang diberikan; Efisiensi dan efektivitas adalah ciri khas layanan terbaik. Ketika layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, kepuasan adalah hasilnya. Pelayanan, dalam arti luasnya, dapat didefinisikan sebagai mengambil tanggung jawab pribadi atas posisi seseorang dan bertindak dengan cara yang menguntungkan orang lain, baik itu individu, organisasi, atau komunitas. Pelayanan didefinisikan sebagai "segala bentuk kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di dalam Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan," sebagaimana tercantum dalam Keputusan No. 63 Tahun 2003, yang dikeluarkan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara. Saat menentukan apakah suatu layanan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan atau tidak, kualitas layanan tersebut sering digunakan sebagai tolok ukur.

Sederhananya, kepuasan adalah jenis layanan tidak berwujud karena memberikan solusi atas masalah pelanggan biasanya melibatkan sejumlah aktivitas tidak berwujud yang terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, baik itu personel, sumber daya fisik, barang, atau sistem (Tjiptono & Anastasia, 2019). Salah satu interpretasi yang mungkin dari istilah ini adalah bahwa layanan adalah aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan kepada pelanggan untuk meringankan semacam masalah atau masalah konsumen.

Dalam pandangan ini, keberhasilan bisnis atau organisasi bergantung pada kemampuannya untuk memberikan layanan pelanggan kelas satu. Hal ini terutama berlaku untuk organisasi yang berorientasi pada layanan, karena mereka memiliki harapan bahwa produk dan layanan mereka akan memenuhi atau melampaui harapan

pelanggan. Hal ini dicapai dengan terus meningkatkan kualitas layanan, yang pada gilirannya membuat pengguna layanan senang dan mampu mencapai tujuannya.

## B. Indikator Kualitas Layanan

Apa yang dimaksud dengan penyediaan layanan berkualitas tinggi ditunjukkan oleh indikator kualitas layanan. Tjiptono dan Chandra (2011) dalam Meijina et al. (2021) lebih lanjut menyatakan bahwa ada lima dimensi di mana indikator kualitas layanan dapat diamati. Berikut adalah lima aspek terpenting dari kualitas layanan:

1. Bukti fisik yang nyata. Fasilitas fisik, peralatan personel, dan fasilitas komunikasi merupakan kehadiran fisik perusahaan kepada pelanggan.
2. Kepraktisan. Kepercayaan pelanggan pada organisasi didasarkan pada rekam jejak mereka dalam pemberian layanan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan.
3. Kecepatan untuk merespons. Responsivitas perusahaan memanifestasikan dirinya dalam keinginan karyawannya untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. Keempat, jaminan. Keahlian, keramahan, integritas, dan kurangnya ketidakpastian, risiko, dan bahaya staf merupakan jaminan perusahaan.
5. Kelima, tegas. Berempati berarti mudah diajak bicara, memberikan komunikasi yang sangat baik, memperhatikan setiap pelanggan, dan mengetahui apa yang mereka butuhkan.

Lima aspek pengukuran kualitas layanan adalah sebagai berikut, menurut beberapa ide yang disebutkan sebelumnya: bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan keempatan.

### **2.1.7 Birokrasi Pemerintah**

Definisi umum birokrasi adalah prosedur yang panjang dan rumit. Jadi, birokrasi merupakan bahaya bagi kebebasan sosial, selain dikaitkan dengan gagasan ketidakadilan dan ketidakefisienan. Menurut Yunandi dan Maulana A. (2022), istilah Prancis "Birokrasi"—"Biro" yang berarti meja tulis dan "Cratein" yang berarti kekuasaan—adalah nenek moyang etimologis dari frasa bahasa Inggris birokrasi administrasi.

Birokrasi, yang berkaitan dengan negara, adalah seperangkat aturan dan regulasi yang diberlakukan untuk menjamin keteraturan dan ketertiban dalam upaya tertentu. Selain itu, individu yang bertanggung jawab atas birokrasi berfungsi sebagai dorongan untuk upaya impersonal, dan birokrasi itu sendiri dipandang sebagai sarana untuk

mencapai tujuan – pencapaian tujuan perusahaan. Ide dasar di balik birokrasi adalah bahwa karyawan harus dikelola dalam struktur vertikal yang kaku dengan sedikit kesempatan untuk berinteraksi satu sama lain. Sistem birokrasi, seperti mesin dengan beberapa fungsi, harus disusun sesuai dengan pembagian kerja, masing-masing dengan serangkaian persyaratannya sendiri untuk melakukan pekerjaan itu. Karena arus kekuasaan terpusat dipandang lebih berhasil dalam pengambilan keputusan dan kebutuhan pekerja, itu adalah elemen penting dari birokrasi. Karena dunia luar dipandang menghalangi keberhasilan organisasi, birokrasi, dalam pandangannya, juga merupakan sistem tertutup. Lebih lanjut, ia berpendapat bahwa sistem birokrasi terutama berkaitan dengan regulasi.

Dimungkinkan untuk menggambarkan nilai ideal birokrasi pemerintah, yang berfungsi sebagai tolok ukur untuk administrasi birokrasi pemerintah yang tepat, sebagai berikut:

1. Pertama, pejabat—termasuk keluarga mereka—tidak boleh menggunakan posisi mereka untuk keuntungan pribadi.
2. Kedua, setiap pos harus memiliki rantai komando yang jelas, baik secara vertikal maupun lateral.
3. Ada persyaratan pekerjaan khusus untuk setiap tingkat manajemen;
4. Petahana jabatan terikat secara hukum untuk menegakkan ketentuan kontrak posisi itu;
5. Kandidat dipilih berdasarkan kredensial profesional mereka dan tingkat persaingan dalam proses perekrutan;
6. Gaji dan tunjangan pensiun dibagikan kepada karyawan sesuai dengan posisinya dalam hierarki yang ada.
7. Promosi dibuat jelas berdasarkan kinerja dan hasil kerja yang dapat dibuktikan.
8. Karyawan dilarang menggunakan posisi atau sumber daya agensi mereka untuk keuntungan pribadi.
9. Ada sistem untuk memastikan bahwa semua petugas dipantau secara disiplin (Abyasa & Teguh, 2021).

Menurut cita-cita yang dinyatakan untuk birokrasi, itu adalah sistem kontrol dalam suatu organisasi yang menggunakan aturan dan regulasi berdasarkan logika dan prosedur untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan upaya pekerja untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif yang penting. Ketika birokrasi melakukan inisiatif pengembangan layanan yang berbeda, mereka dituntut untuk memprioritaskan

kepuasan pelanggan, yang merupakan komunitas pengguna layanan. Orientasi terhadap kepuasan pelanggan ini merupakan hasil dari sifat atau kualitas birokrasi. Dengan memasukkan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam penyediaan layanan, birokrasi layanan dapat memastikan kepuasan penuh dari komunitas pengguna layanan. Tujuan dari paradigma baru dalam pelayanan publik adalah untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada publik dengan lebih cepat, lebih efisien, dan dengan biaya lebih rendah.

Jika pemerintah serius mengubah budaya birokrasinya menjadi budaya yang lebih profesional dan etis, pemerintah harus menegakkan hukum secara ketat dan mengambil tindakan tegas dalam mengelola birokrasinya. Birokrasi pemerintah membutuhkan dukungan jangka panjang dari kapasitas keuangan yang memadai dan integrasi konstan dengan perubahan sistem anggaran untuk mencapai efisiensi, yang memerlukan perbaikan di sektor ekonomi. Orang-orang yang membentuk aparat negara—pejabat publik dan karier mereka—harus jujur, berpengetahuan, dan konsisten dalam hal menerapkan prinsip-prinsip ini di cabang eksekutif, legislatif, dan yudikatif jika kita ingin melihat perubahan di berbagai bidang ini.

Model manajemen baru, sistem personalia baru (termasuk sistem penggajian dan jaminan sosial yang lebih masuk akal), dan penerapan teknologi informasi modern dalam pengelolaan pemerintahan adalah komponen penting dari reformasi pemerintah yang harus dicapai untuk membongkar birokrasi pemerintah. Mengharapkan peningkatan mendasar dalam efisiensi birokrasi tanpa perubahan luas seperti itu sangat tidak masuk akal. Akibatnya, birokrasi adalah sistem administrasi di mana operasi sehari-hari diatur sesuai dengan struktur hierarkis yang berbeda, dengan aturan tertulis yang memandu pelaksanaan tugas-tugas ini. Pihak-pihak yang terlibat dipilih berdasarkan keterampilan dan pengalaman mereka di domain masing-masing. Birokrasi didefinisikan di sektor publik sebagai sistem dan prosedur yang secara logis ditetapkan untuk menjamin sistem kerja yang dapat diprediksi, teratur, dan mudah dikendalikan.

Profesionalisme dalam pemberian pelayanan publik di Kabupaten Merangin berperan penting dalam menentukan kualitas layanan tersebut, sesuai dengan gagasan yang diuraikan di atas. Dengan mempertahankan tingkat profesionalisme yang tinggi, personel dan pejabat pemerintah dapat menjamin bahwa semua tugas mereka diselesaikan secara akurat, cepat, dan sesuai spesifikasi yang ditentukan. Respons yang lebih cepat terhadap tuntutan masyarakat, manajemen administrasi yang lebih terbuka, dan pekerja pemerintah yang lebih jujur hanyalah beberapa cara di mana hal ini akan

meningkatkan kualitas layanan publik.

Jadi, untuk menjamin pengabdian kepada masyarakat yang lebih besar, lingkungan pelayanan publik Kabupaten Merangin harus mengutamakan pengembangan profesionalisme.

Pelayanan publik di Kabupaten Merangin sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Penyediaan layanan publik kelas satu bergantung pada adanya budaya organisasi yang mendorong dan kuat yang mempromosikan transparansi dan produktivitas. Sebaliknya, kinerja dan kualitas layanan yang buruk mungkin disebabkan oleh budaya organisasi yang mempromosikan sifat buruk termasuk nepotisme, posisi yang kacau, dan tidak adanya kolaborasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menekankan pentingnya membangun budaya perusahaan yang menghargai kejujuran dan keterbukaan, berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, dan mendorong keterlibatan dari setiap karyawan. Pelayanan publik Kabupaten Merangin dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, mendapatkan kepercayaan masyarakat dan melebihi harapan, jika budaya organisasi yang menggembirakan terbentuk.

**Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya**

No	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jurnal	Metode	Hasil
1	Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	Nurul Aini	2023	eJournal Administrasi Publik Universitas Pasundan	Kuantitatif	Ada pengaruh yang cukup erat antara profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik
2	Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo	Pujia	2022	Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar	Kuantitatif	Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo
3	Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi Melalui Profesionalisme	Siva, Badaruddin, Harlindah	2022	Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia	Kuantitatif	pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai

	Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan					pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
<b>No</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Penulis</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jurnal</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil</b>
4	Pengaruh Profesionalisme Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Comnets Plus (Kantor Cabang Bali)	Atika Yuniarti, Agus Wahyudi, Ni Putu Yeni	2023	Jurnal Emas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasarawati Denpasar, Bali, Indonesia	Kuantitatif	Profesionalisme Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Indonesia Comnets Plus (Kantor Cabang Bali)
5	Hubungan Budaya Organisasi Dengan Profesionalisme Pegawai di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai	Kasmawati, Budi Setiawati, Nuryanti Mustari	2020	Publikasi Jurnal Ilmiah Akademik (PUJIA) Jurnal Muhammadiyah Makassar	Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwasanya terdapat hubungan yang sangat kuat terhadap budaya organisasi dengan profesionalisme pegawai di Kantor Kecamatan Tellulimpoe Kabupaten Sinjai.
6	Peningkatan Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Profesionalisme Kerja, Pengalaman Kerja Dan Budaya Kerja Pada LPD Di Kecamatan Buleleng	Made Ayu Sudarmini, Putu Eka Nopiyani	2023	Jurnal Jnana Satya Dharma, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma	Kuantitatif	Profesionalisme kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan LPD di Kecamatan Kecamatan Buleleng. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan LPD di Kecamatan Buleleng
7	Pengaruh Profesionalisme, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Internal Auditor,	Langgeng Prayitno Utomo	2020	Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara, STIE PGRI	Kuantitatif	Kepuasan kerja memoderasi kuat pada pengaruh variabel profesionalisme

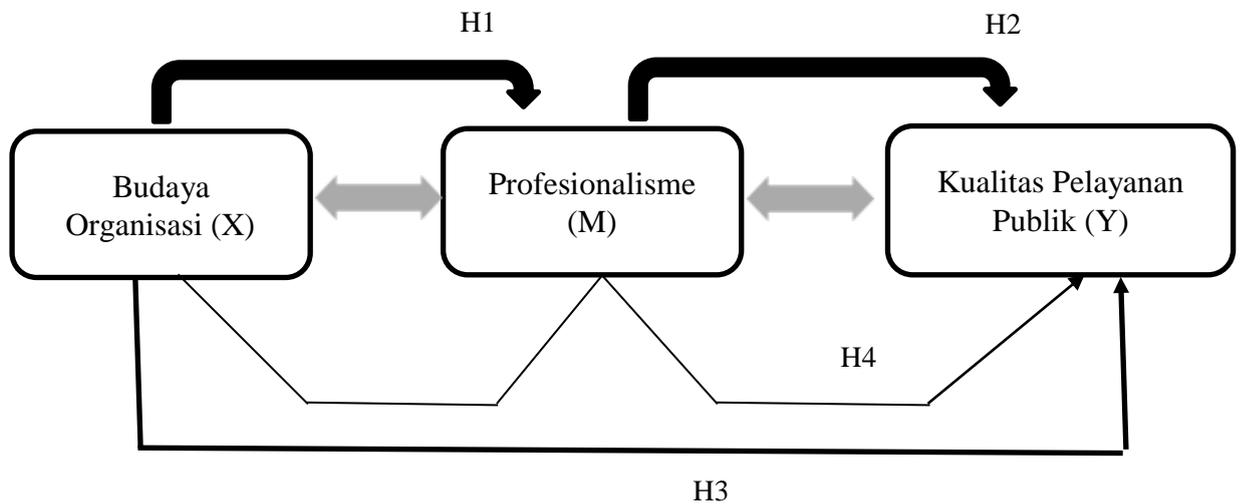
	Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderator Kabupaten Bekasi			Dewantara Jombang		terhadap kinerja internal auditor bahwa variabel kepuasan kerja memoderasi kuat pada pengaruh variabel budaya kerja terhadap kinerja internal auditor
No	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jurnal	Metode	Hasil
8	Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia)	Asgaruddin	2021	Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik	Kuantitatif	Profesionalisme berpengaruh terhadap disiplin kerja, budaya kerja berpengaruh terhadap disiplin kerja, profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai, budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai
9	Pengaruh Budaya Profesional Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Disiplin dan Loyalitas Karyawan PT. ABC Cikarang	Abdur, Ena, Riki	2022	Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan, Universitas Pelita Bangsa	Kuantitatif	budaya profesional terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh disiplin dan loyalitas secara positif.
10	Analisa pengaruh kompensasi, profesionalisme dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT Omesfindo Agung Sentracendikia	Yocki Pramuda, Ananda	2020	Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trilogi, Jakarta	Kuantitatif	Kompensasi, profesionalisme, budaya organisasi baik secara parsial maupun secara simultan mempengaruhi kinerja

## 2.2 Kerangka Pikiran

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dipandang sebagai variabel dependen, dan budaya organisasi sebagai variabel independen dihubungkan melalui profesionalisme sebagai variabel mediasi. Tingkat profesionalisme karyawan dipengaruhi oleh kekuatan budaya organisasi, yang mencakup cita-cita, konvensi, dan

kebiasaan kerja. Peningkatan profesionalisme adalah produk sampingan dari budaya organisasi yang mapan yang membentuk etos kerja, disiplin, dan rasa tanggung jawab karyawan.

Karyawan yang menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi lebih cenderung memberikan layanan berkualitas tinggi, yang pada gilirannya berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Dengan cara ini, profesionalisme bekerja sebagai jembatan antara cara-cara di mana budaya organisasi mempengaruhi kualitas layanan publik melalui penerangan cara-cara di mana budaya mempengaruhi profesionalisme, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.



**Gambaran 2.1 Kerangka Pikiran**

### 2.3 Hipotesis

Tujuan melakukan penelitian adalah untuk menguji hipotesis, yaitu pernyataan atau dugaan berdasarkan pengamatan awal. Untuk lebih memahami interaksi antara variabel yang diteliti, para ilmuwan membangun hipotesis kerja untuk memandu analisis dan eksperimen mereka. Berikut adalah teori yang diusulkan penulis:

H1: Budaya Organisasi memiliki berpengaruh positif terhadap profesionalisme.

H2 : Profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

H3: Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik

H4: Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik melalui profesionalisme



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2020) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, di mana pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Secara spesifik, penelitian ini menerapkan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis komponen atau varians, yang dikenal sebagai Partial Least Squares (PLS). Metode PLS-SEM dipilih karena beberapa keunggulan yang relevan dengan penelitian ini:

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1 Tipe Data**

Ada dua kategori utama data yang digunakan dalam penelitian ini: primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Data sekunder adalah data pendukung yang telah ada sebelumnya, seperti buku, jurnal ilmiah, situs web, dan data dari instansi terkait.

##### **3.2.2 Sumber Data**

###### **a. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari jawaban responden atas kuesioner yang disebar. Responden merupakan masyarakat yang telah menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin. (Sugiyono, 2020). Data primer berasal dari kuesioner yang dikirimkan kepada sejumlah individu yang telah menggunakan layanan yang diberikan oleh Dukcapil Kabupaten Merangin.

###### **b. Data Sekunder**

Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer. Sumber data sekunder meliputi literatur, jurnal penelitian, laporan, serta profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah strategi untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk penelitian. Dalam investigasi ini, instrumen berikut digunakan:

### 3.3.1 Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran awal mengenai kondisi di lapangan, seperti alur pelayanan, fasilitas, dan interaksi antara pegawai dengan masyarakat di Dukcapil Kabupaten Merangin. (Sugiyono, 2020).

### 3.3.2 Kuesioner

Tim peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari warga Kabupaten Merangin. Kuesioner terdiri dari serangkaian pernyataan tertulis. Tujuan dari kuesioner adalah untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan meminta mereka mengisi serangkaian pertanyaan atau komentar tertulis (Sugiyono, 2020). Metode pengumpulan data utama adalah kuesioner, yaitu serangkaian pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur indikator-indikator dari setiap variabel laten: Budaya Organisasi (X), Profesionalisme (Z), dan Pelayanan Publik (Y). Pengukuran persepsi responden menggunakan Skala Likert 4 poin untuk menghindari "Central Tendency Bias" (kecenderungan responden memilih jawaban tengah/netral).

Dalam penelitian ini, persepsi responden diukur menggunakan skala Likert. Sugiyono (2018:152) menyatakan bahwa skala likert adalah alat untuk mengukur perspektif individu dan kolektif tentang isu-isu sosial. Variabel yang akan dinilai menggunakan skala Likert disebut indikator variabel. Langkah selanjutnya adalah memanfaatkan sinyal sebagai titik awal untuk membuat pernyataan atau pertanyaan yang akan membentuk elemen instrumen.

Skala ini menetapkan skor atau peringkat untuk setiap pertanyaan. Untuk setiap pertanyaan, skor tinggi diberikan untuk jawaban ya dan skor rendah untuk jawaban yang tidak mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana warga Kabupaten Dukcapil Merangin memandang kualitas pelayanan publik. Pilihan jawaban dan skornya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan Likert**

NO	Pernyataan	Kode	Skor
1	Sangat tidak setuju	STS	1
2	Tidak setuju	TS	2
3	Setuju	S	3
4	Sangat setuju	SS	4

Sumber: Sugiyono (2020)

Para peneliti dalam penelitian ini menghindari "Bias Kecenderungan Sentral" yang mungkin terjadi pada skala Likert ganjil dengan menggunakan skala 4 poin atau bahkan 5 poin. Responden mungkin memberikan temuan yang salah karena Bias Kecenderungan Sentral jika mereka condong ke arah opsi tengah pada skala Likert yang tidak biasa, seperti skala 3 poin atau 5 poin.

Penelitian memanfaatkan skala likert untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif untuk analisis yang lebih mudah. Tabulasi di bawah ini adalah hasil survei. Penelitian memanfaatkan skala Likert untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif untuk analisis yang lebih mudah. Berikut adalah rincian tanggapan dari survei:

1) Hitung batas nilai awal dan nilai akhir dengan mencari indeks minimum, indeks maksimum, dan interval frekuensi dengan rumus berikut:

- a. Indeks Minimum =  $B_t \times P \times n$
- b. Indeks Maksimum =  $B_b \times P \times n$
- c. Interval =  $\frac{I_{max} - I_{min}}{\text{Jumlah indeks}}$

Jumlah indeks

Informasi:

$S_b$  = Skor tertinggi

$B_t$  = Skor terendah

$P$  = Variabel dipelajari

$N$  = Jumlah responden

### 3.3.3 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu dari buku, jurnal, dan sumber relevan lainnya yang berkaitan dengan budaya organisasi, profesionalisme, dan pelayanan publik.

### 3.4 Operasi Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga variabel laten. Budaya Organisasi ( $X$ ) dan Profesionalisme ( $Z$ ) sebagai variabel independen (eksogen) dan Kualitas Pelayanan Publik ( $Y$ ) sebagai variabel dependen (endogen). Karena setiap variabel memiliki dimensi, maka model penelitian ini menggunakan Konstruksi Orde Kedua (Second-Order Construct) atau Hierarchical Component Model (HCM).

Dua komponen utama penelitian ini adalah variabel independen dan dependen. Variabel dependen (terikat) didefinisikan sebagai hasil dari efek, modifikasi, atau kemunculan variabel independen (Sugiyono, 2020). Kehadiran faktor independen

menyebabkan variabel dependen berubah atau menjadi hasil dari perubahan tersebut. Dalam penelitian ini, budaya organisasi dan profesionalisme menjadi faktor independen. Kualitas pelayanan publik di Kabupaten Merangin Dukcapil menjadi variabel dependen (bound) dalam penelitian ini. Penelitian ini memanfaatkan variabel penelitian berikut:

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	<p><b>Y</b></p> <p>Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparatnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat</p>	Dimensi <i>Tangible</i> (berwujud)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>• Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>• Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna yanan.</li> </ul>	Likert
		Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan</li> <li>• Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan</li> </ul>	Likert
		Dimensi <i>Responsiveness</i> (Responsivitas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merespon setiap pertanyaan pelanggan</li> <li>• Merespon keluhan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan</li> </ul>	Likert
		Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaminan Tepat waktu pelayanan.</li> <li>• Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan</li> </ul>	Likert
2	<p><b>Z</b></p> <p>Profesionalisme kerja dapat diartikan suatu watak yang diwujudkan dalam suatu tingkah laku,</p>	Kemampuan (Kompetensi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Equality</i> (perlakuan yang sama)</li> <li>• <i>Equity</i> (keadilan dalam pelayanan)</li> <li>• <i>Loyalty</i> (kesetiaan dalam pelayanan)</li> <li>• <i>Accountability</i> (tanggung jawab dalam pelayanan)</li> </ul>	Likert

	suatu tujuan dalam menjalankan profesi yang akan menghasilkan kualitas terbaik dari pekerjaannya	Sikap dan Pelayanan Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sikap karyawan terhadap pelayanan publik</li> <li>● Empati terhadap kebutuhan masyarakat</li> </ul>	Likert
3	<b>X</b> Budaya organisasi adalah suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk menghasilkan norma-norma perilaku organisasi	Pemberdayaan Karyawan dan Pelibatan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tingkat keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan</li> <li>● Partisipasi masyarakat dalam pengembangan atau perbaikan layanan</li> </ul>	Likert
		Keberlanjutan Peningkatan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kesiapan organisasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik masyarakat</li> </ul>	Likert
		Budaya Kepemimpinan yang Pelayanan-Oriented	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kesesuaian perilaku</li> <li>● sikap pemimpin dengan nilai-nilai pelayanan publik</li> </ul>	Likert
		Budaya Pembelajaran dan Adaptasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kemampuan organisasi untuk belajar dari pengalaman</li> <li>● Beradaptasi dengan perubahan lingkungan</li> </ul>	Likert

### 3.5 Metode Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Populasi adalah kategori luas yang mencakup semua hal atau orang yang telah diputuskan oleh peneliti untuk dipelajari karena sifat dan fitur mereka yang sama (Sugiyono, 2020). Dalam sensus berikutnya, semua populasi saat ini akan digunakan sebagai responden. Laki-laki dan perempuan yang berjumlah 393.299 orang dari Kabupaten Merangin di Provinsi Jambi merupakan populasi penelitian. Informasi demografis ini kami dapatkan langsung dari Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Merangin.

### 3.5.2 Sampel

Istilah "sampel" mengacu pada representasi populasi dalam hal jumlah dan karakteristik. Peneliti akan mengumpulkan sampel dari populasi yang lebih besar jika mereka tidak dapat memeriksa seluruh populasi karena berbagai alasan (misalnya, kendala waktu, uang, atau energi). Setelah menganalisis data dari sampel, kami akan mengekstrapolasi hasilnya ke seluruh populasi. Oleh karena itu, sangat penting bahwa sampel populasi menjadi serepresentatif mungkin (Sugiyono, 2020). Untuk memastikan bahwa sampel yang diperoleh representatif, peneliti menggunakan teknik purposive sampling (Sujarweni, 2020). Individu yang memiliki kontak langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin memenuhi syarat untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

Data yang dikumpulkan merupakan data primer dari topik yang relevan dengan tujuan penelitian karena kuesioner dibagikan langsung kepada responden yang datang ke kantor untuk layanan administrasi kependudukan. Berikut kriteria pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Merangin.
2. Masyarakat yang langsung mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin.

Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan ( $e$ ) 10% atau 0,1, yang umum digunakan dalam penelitian sosial. Catatan: Tingkat kesalahan 1% (0.01) menghasilkan sampel yang sangat besar dan tidak praktis. Umumnya digunakan 5% (0.05) atau 10% (0.1). Berikut perhitungan ulang dengan  $e=10\%$ :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$n$  : adalah jumlah sampel yang dicari

$N$  : adalah total populasi

$e$  : adalah margin kesalahan yang ditoleransi.

Dengan demikian set sampel adalah:

$$n = \frac{393.299}{1 + 393.299 (0,01)}$$

$$n = \frac{393.299}{1 + 3932,99}$$

$$n = \frac{393.299}{3.933.99}$$

$$n = 99,97$$

$$n = 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah sampel ini telah memenuhi kaidah umum dalam PLS-SEM, yaitu "aturan 10 kali" (10 times rule), di mana jumlah sampel minimal adalah 10 kali jumlah panah terbanyak yang mengarah ke satu variabel laten dalam model (Hair et al., 2017).

### **3.6 Metode Analisis Data**

#### **3.6.1 Data Deskriptif**

Pada penelitian ini digunakan analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2020), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap setiap variabel yang diteliti, yaitu Budaya Organisasi (X), Profesionalisme (Z), dan Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Analisis dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi dari data kuesioner dan menghitung skor rata-rata tanggapan untuk setiap indikator. Untuk menginterpretasikan skor rata-rata tersebut ke dalam kategori penilaian kualitatif (misalnya Sangat Baik, Baik, Kurang Baik), maka dibuat sebuah rentang skor atau interval. Perhitungan interval didasarkan pada skor tertinggi (4) dan terendah (1) dari skala Likert yang

digunakan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{(\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum})}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Interval} = \frac{(4 - 1)}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

**Tabel 3.3 Keputusan Penilaian Tanggapan Responden**

Variabel	Rentang	Kategori
Budaya Organisasi (X)	3,26 - 4,00	Sangat Baik
	2,51 - 3,25	Baik
	1,76 - 2,50	Kurang Baik
	1,00 - 1,75	Sangat Kurang Baik
Professionalisme (Z)	3,26 - 4,00	Sangat Baik
	2,51 - 3,25	Baik
	1,76 - 2,50	Kurang Baik
	1,00 - 1,75	Sangat Kurang Baik
Pelayanan Publik (Y)	3,26 - 4,00	Sangat Baik
	2,51 - 3,25	Baik
	1,76 - 2,50	Kurang Baik
	1,00 - 1,75	Sangat Kurang Baik

### 3.6.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merujuk pada proses analisis data yang memanfaatkan alat analisis yang memiliki karakteristik kuantitatif. Alat analisis ini melibatkan penggunaan model-model, termasuk model matematika seperti statistik. Hasil dari analisis data tersebut dipresentasikan dalam bentuk angka-angka, yang nantinya diinterpretasikan melalui uraian menggunakan alat analisis data dengan menggunakan metode rumus-rumus yang relevan dengan penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, digunakan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM), yang termasuk dalam kategori analisis multivariate. SEM adalah singkatan dari Structural Equation Modeling, yang merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel. Ini adalah teknik analisis statistik multivariat yang menggabungkan analisis faktor dan analisis regresi untuk memeriksa hubungan yang kompleks antara variabel-variabel yang diamati (Richter et al., 2022).

Selanjutnya, untuk melakukan analisis Structural Equation Modeling (SEM), diperlukan alat atau perangkat lunak komputer yang tepat. Beberapa tools yang dapat digunakan dalam analisis SEM mencakup Amos, Lisrel dan PLS. Metode PLS memiliki keunggulan tertentu, dimana tidak ada persyaratan bahwa data harus mengikuti distribusi normal. Selain itu, hasil perhitungan menggunakan metode PLS tetap kuat (robust) bahkan jika terdapat data yang tidak normal atau terdapat nilai yang hilang (missing value). PLS juga dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori dan mendeskripsikan hubungan antar variabel, termasuk menentukan keberadaan atau ketiadaan hubungan tersebut. Berdasarkan keunggulan-keunggulan ini dan mempertimbangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, maka alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode PLS. Adapun teknik-teknik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran**

Tahap ini bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian. Karena model ini menggunakan konstruk reflektif (untuk orde pertama) dan formatif (untuk orde kedua), evaluasinya berbeda.

##### **1. Evaluasi Konstruk Reflektif (Dimensi)**

a. Validitas Konvergen (Convergent Validity): Mengukur sejauh mana indikator-indikator benar-benar mengukur sebuah konstruk.

1) Outer Loadings: Nilai loading setiap indikator harus  $> 0.70$ . Namun, nilai antara  $0.50-0.70$  masih dapat dipertahankan jika tidak mengurangi validitas dan reliabilitas konstruk lainnya.

2) Average Variance Extracted (AVE): Nilai AVE harus  $> 0.50$ , yang berarti konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians dari indikator-indikatornya.

b. Reliabilitas Internal (Internal Consistency Reliability):

1) Composite Reliability: Nilai harus  $> 0.70$ .

2) Cronbach's Alpha: Nilai harus  $> 0.70$ .

c. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity): Memastikan bahwa sebuah konstruk berbeda secara empiris dari konstruk lainnya.

1) Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT): Nilai HTMT antar konstruk harus  $< 0.90$  (untuk model yang mirip) atau  $< 0.85$  (untuk model yang sangat berbeda).

2. Evaluasi Konstruk Reflektif (Dimensi)

a. Evaluasi Kolinieritas: Menguji apakah antar indikator (dalam hal ini, dimensi) terdapat korelasi yang terlalu tinggi. Dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang harus  $< 5$ .

b. Signifikansi dan Relevansi Bobot (Outer Weights): Menguji kontribusi setiap dimensi terhadap variabel utamanya. Ini dievaluasi menggunakan prosedur Bootstrapping untuk melihat signifikansi nilai p-value dan t-statistics.

### 3.7.2 Evaluasi Model Struktural

Tahap ini bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian dan melihat hubungan antar variabel laten.

1. Koefisien Jalur (Path Coefficient -  $\beta$ ): Menunjukkan kekuatan

dan arah hubungan antar variabel. Nilai ini dievaluasi signifikansinya melalui prosedur Bootstrapping.

2. Koefisien Determinasi ( $R^2$  - R-Square): Mengukur seberapa besar persentase varians variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh variabel independen. Menurut Hair et al. (2017), nilai  $R^2$  0.75, 0.50, dan 0.25 dapat dikategorikan sebagai kuat, moderat, dan lemah.
3. Relevansi Prediktif ( $Q^2$  - Predictive Relevance): Menggunakan prosedur Blindfolding untuk melihat kemampuan prediksi model. Nilai  $Q^2 > 0$  menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif.
4. Ukuran Efek ( $f^2$  - Effect Size): Mengukur dampak dari sebuah variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai 0.02, 0.15, dan 0.35 dikategorikan sebagai efek kecil, sedang, dan besar.
5. Model Fit: Dalam PLS-SEM, kecocokan model dievaluasi menggunakan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Nilai SRMR  $< 0.08$  menunjukkan model yang fit.

### **3.8 Pengujian Hipotesis**

#### **3.8.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung**

Pengujian ini dilakukan untuk memverifikasi hipotesis mengenai pengaruh kausal langsung dari satu variabel ke variabel lainnya (misalnya,  $X \rightarrow Y$ ,  $Z \rightarrow Y$ ,  $X \rightarrow Z$ ). Pengujian ini disajikan hasil Bootstrapping dalam sebuah tabel yang berisi:

1. Jalur Hipotesis (misal: Budaya Organisasi  $\rightarrow$  Pelayanan Publik)
2. Nilai Koefisien Jalur (Original Sample -  $\beta$ )
3. Nilai t-statistic
4. Nilai p-value
5. Kesimpulan (Hipotesis Diterima/Ditolak)

#### **3.8.2 Pengujian Hipotesis Mediasi (Pengaruh Tidak Langsung)**

Pengujian ini dilakukan untuk memverifikasi hipotesis bahwa

hubungan antara variabel independen dan dependen dimediasi atau diperantarai oleh variabel lain (misal:  $X \rightarrow Z \rightarrow Y$ ). Pengujian ini disajikan hasil Bootstrapping dalam sebuah tabel yang berisi:

1. Jalur Mediasi (misal: Budaya Organisasi -> Profesionalisme -> Pelayanan Publik)
2. Nilai Koefisien Jalur Tidak Langsung (Original Sample -  $\beta$ )
3. Nilai t-statistic
4. Nilai p-value
5. Kesimpulan (Mediasi Terbukti Signifikan/Tidak Signifikan)

## **BAB IV**

### **GAMBARAN OBJEK PENELITIAN**

#### **4.1 Visi dan Misi Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin**

1. Visi

"Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib dengan Pelayanan Prima Menuju Merangin Baru 2030."

2. Misi

1. Meningkatkan administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil yang cepat, agar data dapat dibuat secara akurat dan valid.
2. Meningkatkan profesionalisme sumber daya administrasi kependudukan dan aparat manajemen pencatatan sipil.
3. Meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil.
4. Meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat.
5. Meningkatkan sarana dan prasarana aparatus.

#### **4.2 Demografi Kabupaten Merangin**

Terdapat 24 kecamatan yang membentuk Kabupaten Merangin, kabupaten terbesar di Provinsi Jambi, Indonesia, yang memiliki luas 7.668,61 km<sup>2</sup>. Pertengahan tahun 2024, Badan Pusat Statistik (BPS) memproyeksikan bahwa jumlah penduduk Kabupaten Merangin sekitar 393.299 jiwa.

Populasi didistribusikan sangat merata berdasarkan kelompok usia, dengan kelompok usia produktif (15-64 tahun) menjadi yang paling banyak. Ada total 357.577 individu pada tahun 2022, dengan laki-laki berjumlah 181.850 dan perempuan 175.727.

Terkait pendidikan, sekitar 27,95% warga Kabupaten Merangin tidak menyelesaikan SD pada Desember 2023, sedangkan 14,26% telah

menyelesaikan SMP dan 25,89% telah menyelesaikan SD. Hanya dari 10% populasi telah memperoleh gelar sarjana. Potensi penduduk Kabupaten Merangin tinggi, namun wilayah ini masih memiliki masalah pendidikan dan pemerataan akses yang signifikan yang perlu diperbaiki jika ingin terus tumbuh secara berkelanjutan.

### 4.3 Lokasi dan Struktur Organisasi Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin

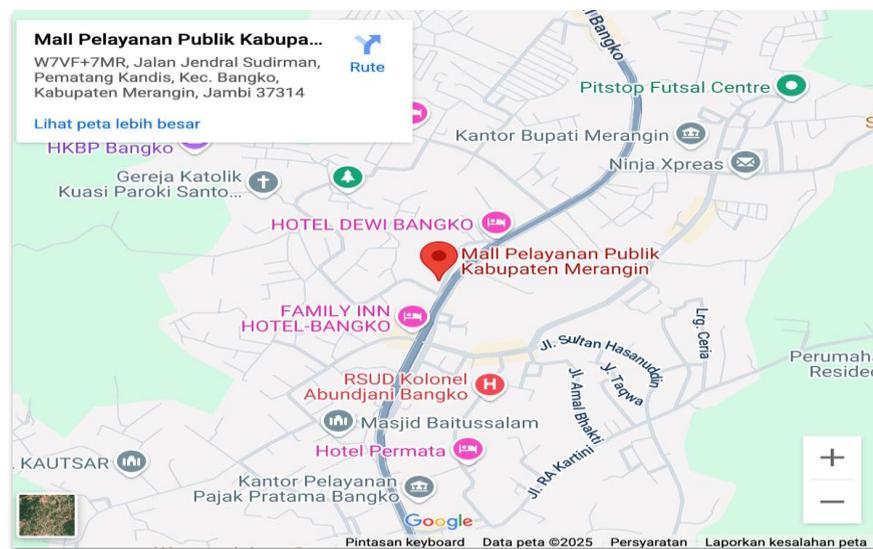


Gambar 4.1 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin

Sumber: <https://dukcapilmerangin.id>

Layanan administrasi kependudukan yang terorganisir dengan baik sangat penting untuk setiap upaya pengendalian populasi yang berhasil, dan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin disusun untuk memfasilitasi hal ini. Seorang Kepala Layanan mengawasi keseluruhan arahan dan pelaksanaan layanan di tingkat tertinggi. Fungsi administrasi dan manajemen didukung oleh divisi perencanaan dan keuangan, yang berada di bawah Sekretariat, yang pada gilirannya mengendalikan divisi umum dan personalia. Di antara banyak sektor teknologi yang bertempat di dalam gedung ini adalah yang berhubungan dengan pencatatan sipil, manajemen

informasi administrasi penduduk, dan layanan pendaftaran penduduk. Layanan yang terkait dengan kartu identitas, akta kelahiran, dan informasi demografis semuanya berada dalam lingkup bidang yang relevan. Layanan publik yang cepat, akurat, dan transparan adalah apa yang dapat diantisipasi masyarakat dari layanan sekarang karena diatur dengan cara ini.



**Gambar 4.2 Lokasi Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin**

Sumber: <https://dukcapilmerangin.id>

Di Desa Dusun Bangko, Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi, di No. 23 Jalan Jenderal Sudirman, Anda dapat menemukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Siapa pun dapat mencapai kursi pusat pemerintahan Kabupaten Merangin ini dari mana saja di kota atau kecamatan sekitarnya. Lokasinya yang nyaman memfasilitasi akses ke layanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan dokumen identitas, kartu keluarga, akta kelahiran, dan lain-lain. Di daerah sekitarnya, penduduk dapat menemukan fasilitas umum tambahan yang meningkatkan akses mereka ke layanan, seperti sekolah, kantor pemerintah, dan pusat ritel.

#### **4.4 Budaya Organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin**

Budaya organisasi adalah sistem nilai, keyakinan, dan norma bersama yang menjadi pedoman perilaku anggota dalam suatu organisasi. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin, budaya organisasi tidak terbentuk dalam ruang hampa, melainkan secara sadar dibentuk dan dipengaruhi oleh visi, misi, struktur organisasi, serta tuntutan untuk melayani masyarakat secara prima.

Berdasarkan analisis terhadap dokumen dan struktur yang ada, budaya organisasi di Dukcapil Kabupaten Merangin dapat diidentifikasi melalui beberapa karakteristik utama berikut:

1. Budaya yang Berorientasi pada Pelayanan Prima (Service-Oriented Culture)

Karakteristik ini adalah inti dari budaya Dukcapil Merangin, yang secara eksplisit tertuang dalam Visi: Budaya yang Berorientasi dengan Pelayanan Prima". Budaya ini diterjemahkan ke dalam perilaku kerja sehari-hari yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Aspek-aspek budaya ini meliputi:

- a. Kecepatan dan Ketepatan: Sesuai dengan misi pertama, pegawai didorong untuk bekerja secara efisien agar pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat, akurat, dan valid. Terdapat ekspektasi bahwa proses tidak boleh berbelit-belit dan hasil (dokumen kependudukan) harus bebas dari kesalahan.
- b. Fokus pada Masyarakat: Misi ketiga dan keempat ("Meningkatkan kesadaran masyarakat" dan "Meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen") menunjukkan bahwa budaya organisasi tidak hanya bersifat

reaktif (menunggu masyarakat datang), tetapi juga proaktif. Terdapat dorongan untuk mengedukasi dan mempermudah masyarakat, yang mencerminkan empati dan kepedulian sebagai nilai kerja.

## 2. Budaya Profesionalisme dan Kompetensi

Misi kedua, yaitu "Meningkatkan profesionalisme sumber daya administrasi kependudukan dan aparat...", secara langsung menyatakan bahwa organisasi berkomitmen pada pengembangan kompetensi. Budaya ini terwujud dalam:

- a. Penekanan pada Keahlian: Pegawai diharapkan tidak hanya memahami alur kerja, tetapi juga memiliki keahlian teknis dalam mengelola data kependudukan dan mengoperasikan perangkat teknologi informasi. Ini sejalan dengan deskripsi struktur organisasi yang memiliki sektor khusus untuk teknologi dan manajemen informasi.
- b. Akuntabilitas dan Integritas: Sebagai institusi yang menangani data vital penduduk, budaya kerja menuntut tingkat akuntabilitas yang tinggi. Setiap pegawai bertanggung jawab atas keabsahan data yang mereka proses. Ini menciptakan lingkungan kerja yang cermat dan berhati-hati.

## 3. Budaya Keterbukaan dan Transparansi

Meskipun tidak dinyatakan secara eksplisit dalam visi atau misi, tujuan dari struktur organisasi yang dijelaskan pada subbab 4.3 adalah untuk menciptakan "Layanan publik yang cepat, akurat, dan transparan". Budaya transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan publik dan diwujudkan melalui:

- a. Kejelasan Informasi: Terdapat upaya untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai alur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian layanan.

b. Struktur yang Terdefinisi: Struktur organisasi yang jelas (Gambar 4.1) membantu dalam pembagian tugas dan tanggung jawab. Hal ini secara tidak langsung mendukung transparansi karena masyarakat dapat mengetahui divisi atau bidang mana yang bertanggung jawab atas layanan tertentu.

#### 4. Budaya Adaptif dan Berkelanjutan

Tuntutan zaman dan perkembangan teknologi mengharuskan Dukcapil untuk tidak statis. Budaya adaptif dan berkelanjutan tercermin dari:

- a. Dukungan pada Sarana dan Prasarana: Misi kelima ("Meningkatkan sarana dan prasarana aparatur") menunjukkan adanya kesadaran bahwa untuk mencapai pelayanan prima, organisasi harus terus beradaptasi dengan memperbaiki fasilitas dan teknologinya. Ini menciptakan budaya yang terbuka terhadap perubahan dan inovasi.
- b. Pembelajaran dari Pengalaman: Mengingat tantangan demografis seperti tingkat pendidikan masyarakat yang bervariasi (subbab 4.2), organisasi secara tidak langsung dituntut untuk terus belajar dan menyesuaikan cara komunikasinya agar dapat melayani semua lapisan masyarakat secara efektif.

Secara keseluruhan, budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin merupakan perpaduan antara budaya birokrasi yang menekankan pada ketertiban dan aturan (hierarkis dan prosedural) dengan dorongan kuat ke arah budaya pelayanan modern yang menuntut profesionalisme, kecepatan, transparansi, dan adaptabilitas untuk mencapai tujuan Pelayanan Prima.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Analisis Deskriptif**

##### **5.1.1 Gambaran Umum Responden**

Ringkasan responden ini disediakan untuk membantu mengidentifikasi fitur dasar mereka. Selama dua minggu, para peneliti mengawasi peserta dalam penelitian ini, dan selama dua hari lagi, mereka mendistribusikan dan mengumpulkan kuesioner. Seratus individu dipilih sebagai responden menggunakan kriteria termasuk jenis kelamin, usia, dan profesi. Ciri-ciri berikut diidentifikasi di antara responden, menurut data yang dikumpulkan:

##### **5.1.2 Karakteristik Responden**

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Ciri-ciri responden berdasarkan jenis kelamin adalah:

###### **Tabel**

**5.1**  
**Jenis**  
**Kelami**  
**n**  
**Respon**

Tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	51	51%
Wanita	49	49%
Seluruh	100	100%

**den**

Ada 51 tanggapan laki-laki (atau 51% dari total) dan 49 responden perempuan (atau 49% dari total), menjadikan laki-laki mayoritas. Hal ini menunjukkan bahwa rasio gender peserta dalam penelitian ini hampir sama.

## 2. Responden berdasarkan Tingkat Usia

Berikut ini adalah tingkat usia responden:

Umur	Frekuensi	Persentase
17-31	77	77%
32-46	17	17%
47-60	6	6%
Seluruh	100	100%

Tabel 5.2 Tingkat Usia Responden

Demografi terbesar dalam penelitian ini terdiri dari 77 peserta, atau 77% dari total, yang usianya antara 17 dan 31 tahun. Ada total 17 orang (17%) dalam kelompok usia 32–46, dan 6 orang (6%) dalam kelompok usia 47–60. Sebagian besar responden berusia antara 18 dan 30 tahun, yang merupakan demografi yang sangat produktif.

## 3. Responden berdasarkan Jenis Profesi

Profesi	Frekuensi	Persentase
---------	-----------	------------

T	Petani	18	18%
a	Wiraswasta	20	20%
b	IRT	14	14%
e	Mahasiswa/Mahasiswa	22	22%
l	Tidak berfungsi	19	19%
	Resmi	7	7%
5	Seluruh	100	100%

### .3 Jenis Profesi Responden

Orang-orang yang mengikuti survei berasal dari berbagai pekerjaan. 22 orang, atau 22% dari total, mengidentifikasi diri sebagai siswa atau siswa saat ini; 20 orang, atau 20% dari total, adalah wiraswasta; 19 orang, atau 19% dari total, menganggur; 18 orang, atau 18% dari total, adalah petani; 14 orang, atau 14% dari total, adalah ibu rumah tangga (IRT); dan 7 orang, atau 7% dari total, adalah karyawan. Berbagai perspektif yang diwakili dalam bidang ini membantu mengisi kesenjangan dalam pemahaman.

## 5.2 Hasil Observasi

Sebagai bagian dari pengumpulan informasi untuk penelitian ini, para peneliti mengawasi para peserta selama dua minggu untuk merasakan situasi hidup dan ciri-ciri kepribadian mereka. Sebelum kuesioner dibagikan, pengamatan ini dilakukan untuk merasakan area tersebut dan memastikan prosedurnya sesuai dengan keadaan sosial responden.

Sepanjang durasi pengamatan, peneliti dengan cermat mencatat rutinitas pihak atau komunitas sasaran, kontak sosial, dan sejarah umum. Melakukan pengamatan di tempat menggunakan strategi non-partisipatif memungkinkan peneliti untuk tetap terpisah sambil mendokumentasikan semua fenomena penting.

Responden berkisar dalam usia, jenis kelamin, profesi, dan

pangkat, menurut pengamatan ini. Berdasarkan hasil ini, kuesioner dikembangkan dan disempurnakan sebelum dikirim ke 100 peserta selama dua hari. Selain membantu interpretasi tanggapan kuesioner, data yang diperoleh dari pengamatan meningkatkan pengetahuan kami tentang lingkungan responden.

### 5.3 Deskripsi Variabel

#### 5.3.1 Budaya Organisasi (X1)

Tabel 5.4 Budaya Organisasi

Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)	Jumlah	Tengah	Golongan
X1.1 - Petugas selalu berdiskusi dan mencari solusi terbaik ketika menghadapi kendala dalam pelayanan publik	0	1	46	53	100	3.52	Sangat setuju
X1.2 - Petugas menyediakan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan yang dipertimbangkan dalam pelayanan terkait pengambilan keputusan	0	4	52	44	100	3.40	Sangat setuju
X1.3 - Petugas Dukcapil aktif melakukan survei atau forum diskusi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kependudukan	0	5	51	44	100	3.39	Sangat setuju
X1.4 - Petugas Dukcapil terbuka dan responsif terhadap proposal masyarakat dalam pengembangan layanan	0	2	56	42	100	3.40	Sangat setuju
X1.5 - Dukcapil secara berkala mengevaluasi layanan berdasarkan masukan dari masyarakat	1	0	49	50	100	3.47	Sangat setuju

X1.6 - Ada peningkatan layanan di Dukcapil yang mencerminkan perhatian terhadap umpan balik dari komunitas	1	0	56	43	100	3.41	Sangat setuju
X1.7 - Pemimpin Dukcapil selalu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat	1	3	43	53	100	3.48	Sangat setuju
X1.8 - Saya melihat bahwa pimpinan Dukcapil selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam setiap keputusan yang diambil	1	3	46	50	100	3.45	Sangat setuju
X1.9 - Sikap kepemimpinan Dukcapil menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang efisien dan transparan	1	0	54	45	100	3.43	Sangat setuju
X1.10 - Sikap pimpinan Dukcapil mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik yang adil dan profesional	1	2	46	51	100	3.47	Sangat setuju
X1.11 - Dukcapil terbuka terhadap perubahan saat ini dan selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat	0	2	58	40	100	3.38	Sangat setuju
X1.12 - Karyawan Dukcapil tampaknya aktif mencari inovasi baru dari program yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan	0	1	52	47	100	3.46	Sangat setuju

X1.13 - Ada peningkatan pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan peraturan terkini	0	3	42	55	100	3.52	Sangat setuju
X1.14 - Petugas Dukcapil dengan cepat beradaptasi dengan kebijakan baru untuk memastikan pelayanan tetap berjalan lancar	1	1	61	37	100	3.34	Sangat setuju

Temuan dari analisis tanggapan 100 responden terhadap 14 pertanyaan tentang pelayanan publik Dukcapil menunjukkan skor rata-rata berkisar antara 3,34 hingga 3,52. Skor rata-rata tertinggi adalah 3,52 pada Pertanyaan X1.1, menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa pejabat Dukcapil selalu menyelesaikan masalah pelayanan publik melalui diskusi dan solusi terbaik yang tersedia.

### 5.3.2 Profesionalisme (Z)

Tabel 5.5 Profesionalisme

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Skor Total	Rata-rata
<b>Perlakuan Yang Sama</b>							
1	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan latar belakang terhadap setiap warga.	41	33	0	2	265	3.49
2	Proses pengurusan dokumen kependudukan dilakukan secara transparan dan sesuai prosedur.	33	41	2	0	259	3.41
<b>Keadilan Dalam Pelayanan</b>							
3	Semua masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai prosedur pelayanan Dukcapil.	39	36	1	0	266	3.50
4	Semua masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengakses layanan Dukcapil.	34	41	0	1	260	3.42
<b>Kesetiaan Dalam Pelayanan</b>							
5	Petugas menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	37	36	3	0	262	3.45
6	Petugas selalu berusaha	37	39	0	0	265	3.49

	menyelesaikan setiap permasalahan masyarakat dengan profesional dan kompeten.						
Tanggung Jawab Dalam Pelayanan							
7	Jika terjadi kesalahan dalam proses administrasi, petugas Dukcapil bersedia memperbaikinya dengan cepat dan bertanggung jawab.	39	35	0	2	263	3.46
8	Saya melihat petugas bekerja secara profesional dan tidak menghindari tanggung jawab dalam melayani masyarakat.	38	36	0	2	262	3.45
Sikap Karyawan Terhadap Pelayanan Publik							
9	Petugas melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan, dan profesional.	36	38	2	0	262	3.45
10	Petugas selalu memberikan solusi yang baik dan jelas jika ada kendala dalam pelayanan publik.	36	40	0	0	264	3.47
Empati Terhadap Kebutuhan Masyarakat							
11	Petugas tidak hanya menjalankan tugasnya, tetapi juga berusaha memahami situasi dan kesulitan masyarakat saat pelayanan.	40	34	2	0	266	3.50
12	Petugas bersedia membantu dan memberikan solusi ketika saya mengalami kendala dalam pelayanan.	33	43	0	0	261	3.43

Temuan survei mengungkapkan bahwa Dukcapil Kabupaten Merangin sangat berkomitmen untuk melayani masyarakat, mendapatkan nilai rata-rata 3,49. Mereka secara konsisten berusaha untuk mengatasi semua masalah masyarakat secara profesional dan berpengetahuan, mempertahankan skor 3,49. Petugas telah menunjukkan kesediaan untuk segera dan benar memperbaiki kesalahan administratif, mendapatkan skor 3,46. Para petugas secara konsisten menunjukkan profesionalisme dan komitmen yang kuat untuk melayani masyarakat, memberi mereka skor 3,45. Selain itu, polisi secara konsisten menunjukkan sikap hangat, ramah, dan profesional saat melayani masyarakat (skor 3,45). Ketika dihadapkan pada tantangan dalam memberikan pelayanan publik, mereka secara konsisten memberikan jawaban yang jelas dan efektif (skor 3,47). Selain itu, polisi berupaya memahami kesulitan dan tantangan masyarakat (3.43)

dan ingin mengulurkan tangan dan memberikan jawaban (3.43) ketika masalah muncul.

### 5.3.3 Pelayanan Publik (Y)

Tabel 5.6 Pelayanan Publik

NO.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)	Rata-rata	Kategori
1	Ada fasilitas pendukung seperti kursi tunggu yang memadai dan area yang cukup luas untuk pelanggan.	16	13	0	0	3.42	Baik
2	Ruang layanan bersih dan terawat dengan baik sehingga menunjang kenyamanan dalam menerima layanan	12	16	1	0	3.30	Baik
3	Petugas memberikan panduan yang jelas dalam setiap tahap proses layanan.	12	17	0	0	3.35	Baik
4	Sistem layanan berbasis teknologi memudahkan pengguna untuk memenuhi kebutuhan mereka.	12	17	0	0	3.35	Baik
5	Petugas memberikan pelayanan dengan sikap profesional dan tidak meninggalkan tugasnya tanpa alasan yang jelas.	12	17	0	0	3.35	Baik
6	Petugas tetap disiplin dalam melayani pengguna layanan, meski jumlah pengunjung meningkat.	10	18	1	0	3.26	Baik

7	Petugas selalu memeriksa ulang dokumen atau data sebelum menyelesaikan layanan.	13	16	0	0	3.41	Baik
8	Petugas cepat memperbaiki kesalahan jika ada kesalahan dalam proses pelayanan.	11	18	0	0	3.33	Baik
9	Petugas dapat dengan cepat dan efisien menggunakan sistem atau teknologi dalam proses pelayanan.	12	17	0	0	3.35	Baik
10	Penggunaan alat bantu servis oleh karyawan membantu mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan.	11	18	0	0	3.32	Baik
11	Petugas memastikan bahwa setiap pertanyaan pelanggan telah dijawab dengan benar sebelum melanjutkan ke layanan berikutnya.	12	16	1	0	3.30	Baik
12	Petugas memberikan jawaban yang jelas yang mudah dipahami pelanggan.	12	17	0	0	3.35	Baik
13	Petugas menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat dan efisien sesuai dengan standar waktu yang berlaku.	10	19	0	0	3.27	Baik

14	Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan tepat waktu, bahkan dalam kondisi antrian tinggi.	11	18	0	0	3.33	Baik
15	Biaya yang dibebankan untuk setiap layanan jelas dan diinformasikan kepada pengguna.	10	19	0	0	3.27	Baik
16	Petugas selalu memberikan penjelasan yang transparan mengenai rincian biaya layanan.	12	17	0	0	3.35	Baik

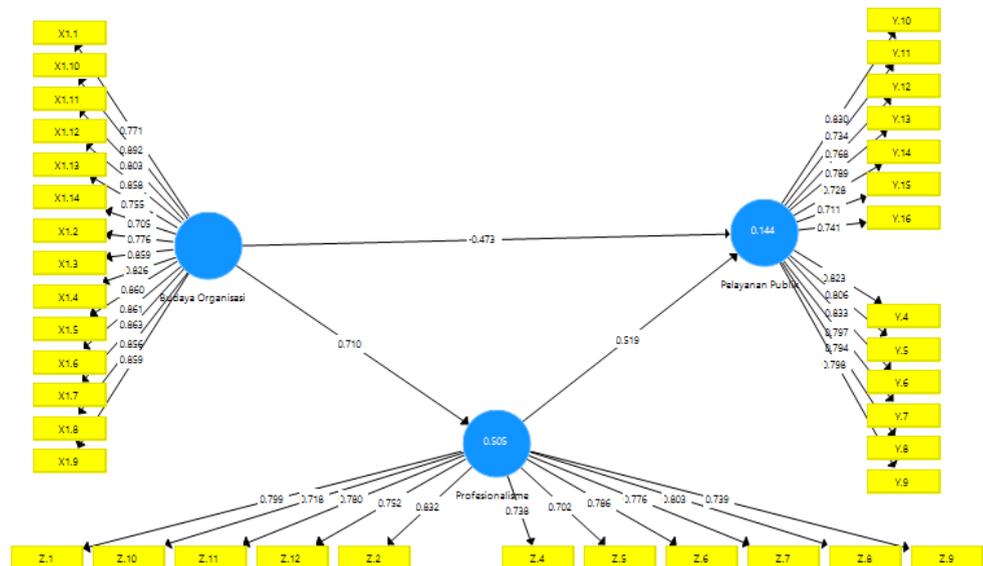
Semua bagian layanan yang dievaluasi dalam survei ini adalah Baik, karena semua pernyataan dalam tabel memiliki skor rata-rata lebih dari 3,25, menurut perhitungan. Responden biasanya senang dengan layanan dalam hal berikut: kebersihan lokasi layanan, disiplin staf, ketelitian pekerjaan mereka, dan keterampilan mereka dalam memanfaatkan alat layanan.

#### **5.4 Hasil Analisis Data SmartPLS**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan software SmartPLS. Proses analisis meliputi evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model).

##### **5.4.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**

Gambar 5.1 Hasil Pengolahan Data Tahap 1



Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa seluruh instrument yang digunakan memiliki nilai outer loading sebesar  $> 0,7$  sehingga seluruh konstruk valid

1. Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Tabel 5.7 Convergent Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
X1.1	0.771		
X1.10	0.892		
X1.11	0.803		
X1.12	0.858		
X1.13	0.755		
X1.14	0.705		
X1.2	0.776		
X1.3	0.859		
X1.4	0.826		
X1.5	0.860		
X1.6	0.861		
X1.7	0.863		
X1.8	0.856		
X1.9	0.859		
Y.10		0.830	
Y.11		0.734	

Y.12		0.768	
Y.13		0.789	
Y.14		0.728	
Y.15		0.711	
Y.16		0.741	
Y.4		0.823	
Y.5		0.806	
Y.6		0.833	
Y.7		0.797	
Y.8		0.794	
Y.9		0.798	
Z.1			0.799
Z.10			0.718
Z.11			0.780
Z.12			0.752
Z.2			0.832
Z.4			0.738
Z.5			0.702
Z.6			0.786
Z.7			0.776
Z.8			0.803
Z.9			0.739

Validitas konvergen dievaluasi berdasarkan nilai outer loadings dari setiap indikator. Setelah dilakukan pengujian ulang untuk menghilangkan indikator dengan nilai loading di bawah 0,7, model final menunjukkan bahwa semua indikator valid. Nilai outer loading untuk semua indikator yang digunakan dalam model akhir lebih besar dari 0,7, yang menandakan bahwa setiap indikator mampu merefleksikan konstruk latennya dengan baik. Selanjutnya, validitas konstruk dievaluasi melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Hasil analisis menunjukkan nilai AVE untuk semua konstruk berada di atas ambang batas 0,5, dengan rincian sebagai berikut:

- a. Budaya Organisasi: AVE = 0,683
- b. Profesionalisme: AVE = 0,588
- c. Pelayanan Publik: AVE = 0,611

Karena semua nilai AVE lebih besar dari 0,5, maka syarat validitas konstruk telah terpenuhi secara meyakinkan.

## 2. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Validitas diskriminan menunjukkan sejauh mana sebuah konstruk berbeda secara empiris dari konstruk lainnya:

Tabel 5.8 Formell-Larcker Discriminant Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
Budaya Organisasi	0.826		
Pelayanan Publik	-0.104	0.782	
Profesionalisme	0.710	0.183	0.767

- a. Kriteria Fornell-Larcker: Hasil analisis menunjukkan bahwa akar kuadrat dari AVE (nilai diagonal) untuk setiap konstruk lebih tinggi daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Hal ini membuktikan bahwa setiap konstruk memiliki keunikan dan validitas diskriminan yang baik.

Tabel 5.9 Heterotrait-Monotrait Discriminant Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
Budaya Organisasi			
Pelayanan Publik	0.133		
Profesionalisme	0.737	0.210	

- b. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT): Semua nilai HTMT antar konstruk berada di bawah ambang batas 0,85. Ini menegaskan bahwa tidak ada masalah validitas diskriminan antar konstruk yang diuji.

Tabel 5.10 Cross Loadings Discriminant Validity

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme
X1.1	0.771	-0.116	0.430
X1.10	0.892	-0.128	0.678
X1.11	0.803	-0.144	0.496
X1.12	0.858	0.025	0.590
X1.13	0.755	-0.164	0.531

X1.14	0.705	-0.052	0.486
X1.2	0.776	-0.090	0.452
X1.3	0.859	-0.039	0.619
X1.4	0.826	-0.115	0.572
X1.5	0.860	-0.015	0.672
X1.6	0.861	-0.122	0.656
X1.7	0.863	-0.099	0.600
X1.8	0.856	-0.162	0.638
X1.9	0.859	-0.009	0.683
Y.10	-0.137	0.830	0.130
Y.11	-0.012	0.734	0.123
Y.12	-0.015	0.768	0.150
Y.13	-0.138	0.789	0.031
Y.14	-0.215	0.728	-0.010
Y.15	-0.145	0.711	0.127
Y.16	-0.108	0.741	0.152
Y.4	-0.070	0.823	0.205
Y.5	-0.005	0.806	0.178
Y.6	-0.118	0.833	0.100
Y.7	0.017	0.797	0.282
Y.8	-0.046	0.794	0.165
Y.9	-0.035	0.798	0.124
Z.1	0.499	0.228	0.799
Z.10	0.501	0.086	0.718
Z.11	0.480	0.230	0.780
Z.12	0.503	0.047	0.752
Z.2	0.603	0.094	0.832
Z.4	0.527	0.293	0.738
Z.5	0.529	0.046	0.702
Z.6	0.667	0.072	0.786
Z.7	0.580	0.039	0.776
Z.8	0.526	0.238	0.803
Z.9	0.540	0.169	0.739

c. Cross Loadings: Nilai loading setiap indikator pada konstraknya masing-masing lebih tinggi dibandingkan nilai loading pada konstruk lain. Ini menunjukkan bahwa setiap indikator telah mengukur konstruk yang tepat dan memperkuat validitas diskriminan

### 3. Validitas Konstruk (Construct Validity)

*Tabel 5.11 Construct Validity*

	Average Variance Extracted (AVE)
Budaya Organisasi	0.683
Pelayanan Publik	0.611
Profesionalisme	0.588

Table diatas menunjukkan nilai AVE > 0,5 sehingga data yang digunakan lolos dalam construct validity

### 4. Reliabilitas Konstruk (Construct Reliability)

Reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Hasilnya adalah sebagai berikut:

*Tabel 5.12 Construct Reability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Budaya Organisasi	0.964	0.968
Pelayanan Publik	0.947	0.953
Profesionalisme	0.930	0.940

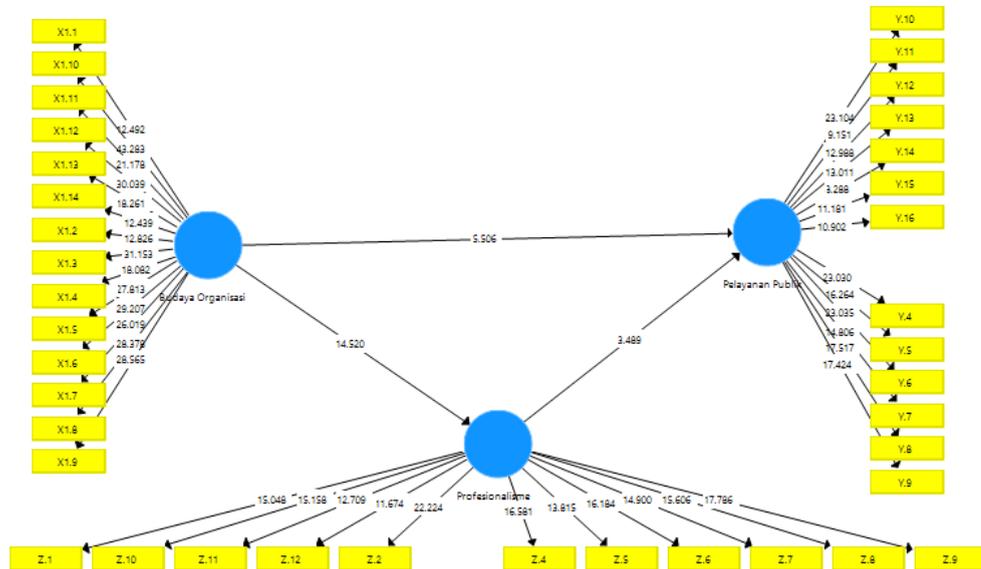
a. Budaya Organisasi: Cronbach's Alpha = 0,964;  
Composite Reliability = 0,968

b. Profesionalisme: Cronbach's Alpha = 0,930;  
Composite Reliability = 0,940

c. Pelayanan Publik: Composite Reliability = 0,953;  
Cronbach's Alpha = 0,947

### 5.4.2. Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model)

Tabel 5.6 Inner Model



1. Koefisien Determinansi ( $R^2$ )

Tabel 5.13 Koefisien Determinansi

	R Square	R Square Adjusted
Pelayanan Publik	0.144	0.126
Profesionalisme	0.505	0.500

Nilai R<sup>2</sup> menunjukkan seberapa besar varians variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

a. Profesionalisme: Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,505 menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi mampu menjelaskan 50,5% variasi pada Profesionalisme. Ini tergolong dalam kategori pengaruh yang substansial atau kuat.

b. Pelayanan Publik: Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,144 menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi dan Profesionalisme secara bersama-sama menjelaskan 14,4% variasi pada Kualitas Pelayanan Publik.

2. Ukuran Efek ( $F^2$ )

Tabel 5.14 Ukuran Efek ( $F^2$ )

	Budaya Organisasi	Pelayanan Publik	Profesionalisme

Budaya Organisasi		0.129	1.019
Pelayanan Publik			
Profesionalisme		0.156	

Nilai  $f^2$  mengukur besarnya pengaruh sebuah variabel independen terhadap variabel dependen.

- a. Budaya Organisasi → Profesionalisme: Nilai  $f^2$  sebesar 1,019, menunjukkan pengaruh yang sangat besar.
- b. Profesionalisme → Pelayanan Publik: Nilai  $f^2$  sebesar 0,156, menunjukkan pengaruh tingkat sedang.
- c. Budaya Organisasi → Pelayanan Publik: Nilai  $f^2$  sebesar 0,129, menunjukkan pengaruh kecil hingga sedang.

### 3. Model Fit

Tabel 5.15 Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.089	0.089

Kecocokan model dievaluasi menggunakan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Model ini menghasilkan nilai SRMR sebesar 0,089, yang berada di bawah ambang batas 0,10. Dengan demikian, model penelitian ini dianggap fit dan dapat diterima untuk interpretasi lebih lanjut.

#### 5.4.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai T-Statistics dan P-Values dari hasil bootstrapping. Hipotesis diterima jika nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05.

##### 1. Uji Hipotesis Langsung

Tabel 5.16 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

	T Statistics	P Values
Budaya Organisasi -> Pelayanan Publik	5.506	0.000
Budaya Organisasi -> Profesionalisme	14.520	0.000

Profesionalisme -> Pelayanan Publik	3.489	0.001
-------------------------------------	-------	-------

- a. H1: Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Profesionalisme. Hasil analisis menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 14,520 ( $>1,96$ ) dan P-Value 0,000 ( $<0,05$ ). Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.
- b. H2: Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil analisis menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 3,489 ( $>1,96$ ) dan P-Value 0,001 ( $<0,05$ ). Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.
- c. H3: Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil analisis menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 5,506 ( $>1,96$ ) dan P-Value 0,000 ( $<0,05$ ). Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

## 2. Uji Hipotesis Tidak Langsung

Tabel 5.17 Uji Hipotesis Mediasi

	T Statistics	P Values
Budaya Organisasi -> Profesionalisme -> Pelayanan Publik	3.041	0.002

H4: Profesionalisme memediasi pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil uji mediasi menunjukkan T-Statistics sebesar 3,041 ( $>1,96$ ) dan P-Value 0,002 ( $<0,05$ ). Ini membuktikan bahwa Profesionalisme secara signifikan memediasi hubungan antara Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik. Karena pengaruh langsung Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik juga signifikan, maka mediasi ini bersifat parsial (partial mediation).

## 5.5 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap profesionalisme dan kualitas pelayanan publik, serta pengaruh profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Penelitian ini juga menguji peran mediasi profesionalisme dalam hubungan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Pembahasan dalam bab ini didasarkan pada hasil SEM – PLS yang dilakukan.

### **5.5.1 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Profesionalisme Pegawai**

Hasil pengujian hipotesis secara tegas menunjukkan bahwa budaya organisasi merupakan faktor yang sangat fundamental dan berpengaruh signifikan terhadap tingkat profesionalisme pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Temuan ini tidak hanya mengonfirmasi hasil analisis sebelumnya yang menggunakan SPSS, tetapi juga memperkuatnya dengan bukti statistik yang lebih kokoh melalui SmartPLS. Nilai T-Statistics yang mencapai 14,520, jauh melampaui ambang batas kritis 1,96, memberikan keyakinan statistik yang sangat tinggi terhadap hubungan ini. Lebih jauh, besarnya pengaruh ini dijelaskan oleh nilai ukuran efek

( $f^2$ ) sebesar 1,019, yang diklasifikasikan sebagai pengaruh sangat besar. Nilai ini mengindikasikan bahwa budaya organisasi bukan sekadar faktor pendukung, melainkan prediktor utama yang membentuk profesionalisme pegawai di instansi tersebut.

Diperkuat oleh nilai  $R^2$  sebesar 0,505, temuan ini menjelaskan bahwa lebih dari separuh (50,5%) variabilitas dalam profesionalisme pegawai dapat diatribusikan pada kekuatan dan penerapan budaya organisasi. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang di dalamnya tertanam nilai, norma, dan etos kerja yang kuat secara efektif mendorong pegawai untuk bersikap lebih profesional, bertanggung jawab, dan berintegritas..

### **5.5.2 Pengaruh Profesionalisme terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Penelitian ini berhasil membuktikan secara konsisten bahwa profesionalisme pegawai memiliki dampak positif dan signifikan

terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan ini selaras antara hasil analisis SmartPLS ( $T$ -Statistics = 3,489;  $P$ -Value = 0,001) dan analisis SPSS sebelumnya (koefisien = 0,331; sig = 0,004). Konsistensi ini memperkuat validitas kesimpulan bahwa profesionalisme adalah elemen krusial dalam rantai pemberian layanan.

Ukuran efek ( $f^2$ ) sebesar 0,156 mengategorikan pengaruh ini pada tingkat sedang, yang berarti profesionalisme merupakan kontributor yang cukup berarti dalam menentukan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dipahami bahwa ketika pegawai menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi—yang tercermin dalam aspek etos kerja, tanggung jawab, dan integritas—maka hal tersebut akan dirasakan langsung oleh masyarakat melalui layanan yang lebih baik. Dimensi pelayanan seperti ketepatan waktu, kesopanan, dan pada akhirnya kepuasan masyarakat sangat bergantung pada perilaku profesional para aparatur. Oleh karena itu, investasi pada peningkatan kompetensi, pengembangan kapasitas, dan pembinaan berkelanjutan menjadi strategi yang sangat relevan dan mendesak.

### **5.5.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Selain berpengaruh kuat terhadap profesionalisme, penelitian ini juga menemukan adanya pengaruh langsung yang signifikan dari budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai  $T$ -Statistics yang tinggi (5,506) menegaskan bahwa hubungan ini nyata secara statistik dan bukan terjadi secara kebetulan. Temuan ini mendukung hasil analisis sebelumnya, namun memberikan bukti yang lebih kuat. Meskipun pengaruh langsung ini memiliki ukuran efek ( $f^2$ ) yang tergolong kecil hingga sedang (0,129), keberadaannya tetap penting.

Hal ini mengisyaratkan bahwa budaya organisasi memiliki dua jalur pengaruh: jalur utama melalui profesionalisme, dan jalur sekunder yang bekerja secara langsung. Elemen-elemen budaya seperti

kedisiplinan, keterbukaan, dan orientasi pada hasil yang diimplementasikan secara konsisten dapat secara langsung membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, bahkan sebelum dievaluasi melalui profesionalisme individu. Ini menunjukkan bahwa penguatan nilai-nilai budaya di semua lini layanan adalah fondasi penting yang tidak boleh diabaikan.

#### **5.5.4 Peran Mediasi Profesionalisme dalam Hubungan Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik**

Puncak dari temuan penelitian ini adalah pembuktian peran strategis profesionalisme sebagai variabel mediasi. Hasil analisis secara meyakinkan menunjukkan bahwa profesionalisme terbukti menjadi jembatan (mediator) yang signifikan dalam menghubungkan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik (T-Statistics = 3,041; P-Value = 0,002). Temuan ini memberikan penjelasan mendalam mengenai mekanisme bagaimana sebuah budaya organisasi yang baik dapat diterjemahkan menjadi layanan publik yang unggul. Secara spesifik, temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan menjadi lebih kuat ketika melewati profesionalisme. Artinya, budaya organisasi yang unggul menciptakan aparatur yang profesional, dan aparatur yang profesional inilah yang kemudian menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan berkualitas.

Karena pengaruh langsung dari budaya organisasi ke pelayanan publik juga tetap signifikan, maka mediasi ini bersifat parsial (partial mediation). Ini berarti, untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan, pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin tidak bisa hanya fokus pada satu aspek. Diperlukan pendekatan strategis yang terintegrasi, yaitu memperkuat internalisasi nilai-nilai budaya organisasi sambil secara bersamaan terus mengembangkan dan meningkatkan profesionalisme pegawai. Keduanya harus berjalan beriringan untuk menghasilkan

dampak yang sinergis dan maksimal..

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Budaya organisasi terbukti memiliki pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap profesionalisme pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Hasil analisis SmartPLS menunjukkan nilai T-Statistics sebesar 14,520 (jauh di atas 1,96) dengan P-Value 0,000. Besarnya pengaruh ini diklasifikasikan sebagai pengaruh sangat besar (nilai  $f^2 = 1,019$ ), di mana budaya organisasi mampu menjelaskan 50,5% dari varians profesionalisme pegawai ( $R^2 = 0,505$ ). Artinya, semakin kuat nilai, norma, dan etos kerja yang membentuk budaya organisasi, semakin tinggi pula tingkat profesionalisme yang ditunjukkan oleh aparatur.
2. Profesionalisme pegawai terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini didukung oleh nilai T-Statistics sebesar 3,489 dengan P-Value 0,001. Pengaruh ini tergolong berdampak sedang (nilai  $f^2 = 0,156$ ), yang menegaskan bahwa peningkatan aspek profesionalisme seperti etos kerja, tanggung jawab, dan integritas pegawai merupakan faktor penting yang secara nyata berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.
3. Budaya organisasi juga terbukti memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan nilai T-Statistics sebesar 5,506 dan P-Value 0,000. Meskipun pengaruh langsung ini tergolong kecil hingga sedang (nilai  $f^2 = 0,129$ ), temuan ini menunjukkan bahwa

penguatan budaya yang berorientasi pada pelayanan secara inheren dapat meningkatkan kualitas layanan di samping pengaruhnya melalui profesionalisme.

4. Profesionalisme terbukti secara signifikan memediasi hubungan antara budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis mediasi menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai T-Statistics sebesar 3,041 dan P-Value 0,002. Ini membuktikan bahwa budaya organisasi tidak hanya berpengaruh secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembentukan profesionalisme pegawai. Temuan ini menegaskan bahwa strategi paling efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui pendekatan ganda: memperkuat budaya organisasi secara komprehensif yang diiringi dengan upaya sistematis untuk mengembangkan profesionalisme pegawai secara berkelanjutan.

## **6.2 Saran**

- 1) Untuk Peneliti Masa Depan, Anda harus:
  - a) Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain seperti lingkungan kerja, kompetensi individu, sistem insentif, gaya kepemimpinan, dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi atau moderator. Penambahan ini bertujuan untuk menguji pengaruh tidak langsung antara budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik secara lebih mendalam.
  - b) Tetap mempertahankan penggunaan budaya organisasi dan profesionalisme sebagai variabel penelitian, namun memperluas dimensi dan indikator yang digunakan agar lebih mampu menangkap pengaruh nyata di lingkungan birokrasi.
- 2) Saran Teoritis
  - a) Untuk memperkaya analisis, peneliti dapat memperluas cakupan responden dari berbagai level jabatan dan tingkat pendidikan agar dapat menggambarkan lebih jelas persepsi terhadap budaya

organisasi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan publik.

b) Penelitian ini dapat menjadi rujukan akademis bagi studi-studi lanjutan dalam bidang administrasi publik, khususnya dalam merancang model teoritis yang menghubungkan variabel internal organisasi dengan hasil layanan publik.

3) Saran Praktis

a) Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin disarankan untuk memperkuat internalisasi nilai-nilai budaya organisasi secara menyeluruh di semua unit kerja melalui pelatihan, sosialisasi, dan evaluasi berkala.

b) Upaya peningkatan profesionalisme pegawai perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pengembangan kompetensi, peningkatan kesejahteraan, dan sistem penilaian kinerja yang adil serta objektif.

c) Diharapkan pimpinan dinas dapat mengambil langkah strategis untuk menyelaraskan budaya organisasi dengan kebutuhan pelayanan masyarakat guna meningkatkan kepercayaan publik dan kualitas layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abyasa, Teguh. (2021). “Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Mencapai Good Governance Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik dan Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Studi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Pematangsiantar)”. *Skripsi pada jurusan Ilmu Hukum. Medan : Hukum Universitas Sumatera Utara.*
- Agung, I. (2022). “Mengembangkan Profesionalitas Guru Upaya Meningkatkan Kompetensi dan Profesionalisme Kinerja Guru”. Cibubur, Jakarta: Bee Media Pustaka.
- Amin, M. (2020). “Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan”. *Publik Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis.*
- Aslan, Suhari, Antoni, Mauludin, M. A., & Mr, G. N. K. (2020). “Dinamika Keagamaan Masyarakat Perbatasan Paloh Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat”. *Jurnal Antropologi: Isu-Isu Sosial Budaya*, 22(1), 90–101.
- Bungin, M. Burhan. (2009). Penelitian Kualitatif. Cetakan ke 3. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Chandra A.M., (2021). “Penggunaan Situs Jabbalab Sebagai Sumber Belajar Mandiri Mahasiswa Pendidikan Bahasa Jerman Universitas Negeri Malang”. *Journal Deutsch Als Fremdsprache in Indonesien*, Vol.5, 52–56.
- Edison, Emron., dkk. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung
- Fitzsimmons. (2014). “Service Management”, 8 th Edition, New York: McGraw Hill.
- Ghozali, Imam. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hamsiah, S., Malik, I., & Parawu, H. E. (2022). “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”. *Journal Unismuh*, 3.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2022). “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango”. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 8–17.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2020). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Lase, P. P. (2021). “Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik”. 5(2), 135–144.
- Liliweri. Alo. (2021). “Komunikasi Antarbudaya: Definisi dan Model”. Jakarta: PT

Prenadamedia Group

- Maulana, Hutomo A., Hamidi, Muhammad. (2020) “Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring pada matakuliah Praktik di Pendidikan Vokasi”. *Jurnal Equilibrium: Jurnal Pendidikan*. Vol VIII. Issu 2. Juni- Desember 2020
- Meijina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, & Aneke Y. Punuindoong. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. 2(6). Universitas Sam Ratulangi : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
- Pasla, B. N. (2023). “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Budaya Organisasi Inovasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kanwil Pt. Pegadaian (Persero) Denpasar)”. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, hal. 71.
- Reschiwati, R., & Oleona, A. V. L. (2020). “*Effect of Professionalism and Work Experience of Audit Quality*”. *International Journal of Business and Technology Management*, 2(1), 40– 53.
- Halawa S.J., Ndraha, Tealumbanua Y.A., (2022). “Dinamika Perubahan Profesionalisme Pegawai Sebagai Bentuk Adaptasi Ssitem Kerja Baru di Tempat Usaha di Kota Gunungsitoli”, *Jurnal EMBA*, Vol.10, No.4, Hal.1525-1534
- Soemantri B, (2021), “Kontribusi Profesionalisme Kerja Dan Komitmen Organisasi Sebagai Faktor Pendukung Pada Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Inspektorat Kabupaten Sukabumi”, *Jurnal Cakrawala: Repositori IMWI*, Vol. 4, No.2
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono F., Anastasia D. (2019). “Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi”. *Penerbit Andi Yogyakarta*
- Yunandi, Aqzal M. (2022). “Tinjauan atas Pengadaan Pekerjaan Konstruksi Renovasi Aula KPP Pratama Indramayu Tahun Anggaran 2021”. *KTTA thesis, Politeknik Keuangan Negara STAN*.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian**

#### **KUESIONER PENELITIAN**

Dengan Hormat,

Saya Rima Mustika Ayu Mahasiswa Program Studi D/IV Manajemen Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi sedang melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimediasi Oleh Profesionalisme Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi”.

Saya mengucapkan terimakasih kepada Bapak/ibu dan saudara yang meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini semata-mata digunakan untuk keperluan akademis dan identitas yang diberikan dijamin kerahasiannya. Kebenaran dan kelengkapan jawaban sangat membantu dalam pelaksanaan penelitian.

Untuk itu mohon kesediaan Bapak/ibu dan saudara meluangkan waktu dapat mengisi pernyataan-pernyataan dibawah ini.

#### **Petunjuk Pengisian**

1. Beri tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban yang bapak/ibu/saudara paling sesuai dengan keadaan sebenarnya.
2. Ada 4 Alternatif jawaban yang disediakan (kategori likert), yaitu:
  - a. Sangat Setuju (SS) (4)
  - b. Setuju (S) (3)
  - c. Tidak Setuju (TS) (2)
  - d. Sangat Tidak Setuju (STS) (1)

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

## Pernyataan Pelayanan Publik

NO.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Kenyamanan Tempat Pelayanan</b>					
1.	Tersedia fasilitas pendukung seperti kursi tunggu yang memadai dan area yang cukup luas bagi pelanggan.				
2.	Ruang pelayanan bersih dan terawat sehingga mendukung kenyamanan dalam menerima layanan				
<b>Kemudahan Proses Pelayanan</b>					
1.	Petugas memberikan panduan yang jelas dalam setiap tahapan proses pelayanan.				
2.	Sistem pelayanan berbasis teknologi mempermudah pengguna dalam mengurus kebutuhan mereka.				
<b>Kedisiplinan Pegawai dalam Pelayanan</b>					
1.	Petugas memberikan pelayanan dengan sikap profesional dan tidak meninggalkan tugas tanpa alasan yang jelas.				
2.	Petugas tetap disiplin dalam melayani pengguna layanan, bahkan saat jumlah pengunjung meningkat..				
<b>Kecermatan Pegawai Dalam Pelayanan</b>					
1.	Petugas selalu memeriksa kembali dokumen atau data sebelum menyelesaikan pelayanan.				
2.	Petugas cepat mengoreksi kesalahan jika terjadi kekeliruan dalam proses pelayanan.				
<b>Keahlian Petugas Menggunakan Alat Bantu Pelayanan</b>					
1.	Petugas dapat dengan cepat dan efisien menggunakan sistem atau teknologi dalam proses pelayanan.				
2.	Penggunaan alat bantu pelayanan oleh pegawai membantu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan.				
<b>Merespon Setiap Pertanyaan Pelanggan</b>					
1.	Petugas memastikan bahwa setiap pertanyaan pelanggan telah dijawab dengan baik sebelum melanjutkan ke layanan berikutnya.				
2.	Petugas memberikan jawaban yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.				
<b>Jaminan Tepat Waktu</b>					
1.	Petugas menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat dan efisien sesuai standar waktu yang berlaku.				
2.	Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan tepat waktu, bahkan dalam kondisi antrean yang tinggi.				

NO.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	<b>Jaminan Kepastian Biaya Pelayanan</b>				
1	Biaya yang dikenakan untuk setiap layanan sudah jelas dan diinformasikan kepada pengguna.				
2	Petugas selalu memberikan penjelasan yang transparan mengenai rincian biaya pelayanan.				

### Pernyataan Profesionalisme

NO.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	<b>Perlakuan Yang Sama</b>				
1.	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan latar belakang terhadap setiap warga.				
2.	Proses pengurusan dokumen kependudukan dilakukan secara transparan dan sesuai prosedur.				
	<b>Keadilan Dalam Pelayanan</b>				
1.	Semua masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai prosedur pelayanan Dukcapil.				
2.	Semua masyarakat mendapatkan kesempatan yang sama dalam mengakses layanan Dukcapil.				
	<b>Kesetiaan Dalam Pelayanan</b>				
1.	Petugas menunjukkan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.				
2.	Petugas selalu berusaha menyelesaikan setiap permasalahan masyarakat dengan profesional dan kompeten.				
	<b>Tanggung Jawab Dalam Pelayanan</b>				
1.	Jika terjadi kesalahan dalam proses administrasi, petugas Dukcapil bersedia memperbaikinya dengan cepat dan bertanggung jawab..				
2.	Saya melihat petugas bekerja secara profesional dan tidak menghindari tanggung jawab dalam melayani masyarakat.				
	<b>Sikap Karyawan Terhadap Pelayanan Publik</b>				
1	Petugas melayani masyarakat dengan sikap ramah, sopan, dan profesional.				
2	Petugas selalu memberikan solusi yang baik dan jelas jika ada kendala dalam pelayanan publik				
	<b>Empati Terhadap Kebutuhan Masyarakat</b>				
1	Petugas tidak hanya menjalankan tugasnya, tetapi juga berusaha memahami situasi dan kesulitan masyarakat saat pelayanan				
2	Petugas bersedia membantu dan memberikan solusi ketika saya mengalami kendala dalam pelayanan.				

## Pernyataan Budaya Organisasi

NO.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>Keterlibatan Karyawan Dalam Pengambilan Keputusan</b>					
1.	Petugas selalu mendiskusikan dan mencari solusi terbaik ketika menghadapi kendala dalam pelayanan publik				
2.	Petugas memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan yang dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan.				
<b>Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Layanan</b>					
1.	Petugas Dukcapil secara aktif mengadakan survei atau forum diskusi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kependudukan.				
2.	Petugas Dukcapil bersikap terbuka dan responsif terhadap usulan masyarakat dalam pengembangan layanan.				
<b>Kesiapan Organisasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan</b>					
1	Dukcapil secara berkala melakukan evaluasi layanan berdasarkan masukan dari masyarakat				
2	Terdapat perbaikan layanan di Dukcapil yang mencerminkan perhatian terhadap umpan balik dari masyarakat.				
<b>Kesesuaian Perilaku</b>					
1	Pimpinan Dukcapil selalu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam berinteraksi dengan masyarakat				
2	Saya melihat pimpinan Dukcapil selalu memberikan prioritas kepada kebutuhan masyarakat dalam setiap keputusan yang diambil.				
<b>Sikap Pemimpin Dengan Nilai Pelayanan Publik</b>					
1	Sikap pimpinan Dukcapil menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan publik yang efisien dan transparan.				
2	Sikap pimpinan Dukcapil mencerminkan komitmen terhadap pelayanan publik yang adil dan profesional.				
<b>Kemampuan Organisasi untuk Belajar Dari Pengalaman</b>					
1	Dukcapil terbuka terhadap perubahan di masa sekarang dan selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.				
2	Pegawai Dukcapil tampak aktif mencari inovasi baru dari program-program yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan.				
<b>Beradaptasi Dengan Perubahan Lingkungan</b>					
1	Adanya peningkatan layanan yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan regulasi terbaru.				
2	Petugas Dukcapil cepat beradaptasi dengan kebijakan baru untuk memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik.				

## Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JAMBI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian KM 15 Mendalo Indah, Kode Pos 36361

laman : <https://feb.unja.ac.id>

Nomor : 313/UN21.5/PT.01.04/2025  
Hal : Permohonan izin penelitian

24 Januari 2025

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi  
Jl. RA Kartini, Pematang Kandis, Kec. Bangko, Kabupaten Merangin,  
Jambi 37313

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi atas:

Nama : Rima Mustika Ayu  
NIM : C4B021037  
Program Studi : Manajemen Pemerintahan  
Semester : 7 (Tujuh)  
Dosen Pembimbing Skripsi : 1. Dr. Moh. Ihsan, S.E., M.Si.  
2. Ovy Yanti, S.Sos., M.Si.

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak berkenan memberikan data/informasi kepada mahasiswa yang bersangkutan guna penyelesaian tugas akhir (skripsi) dengan judul " Pengaruh Profesionalisme dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi"

Demikian disampaikan atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.

Dekan,



Shofia Amin  
NIP 196603011990032002



Catatan:

1. UU ITE No 11 tahun 2008 pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

### Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN MERANGIN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jl. Jendral Sudirman. No. 5 Telp. Fax.  
Kode Pos 37313 website [disdukcapil.meranginkab.go.id](http://disdukcapil.meranginkab.go.id). e-mail  
[dukcapil@meranginkab.go.id](mailto:dukcapil@meranginkab.go.id)

---

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**  
Nomor :400.7.22.1/ 57 /DUKCAPIL/2025

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANDRIE FRANSUSMAN, S.STP  
NIP : 197902261997111001  
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin  
Provinsi Jambi

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : RIMA MUSTIKA AYU  
NIM : C4B021037  
Program Studi : Manajemen Pemerintahan

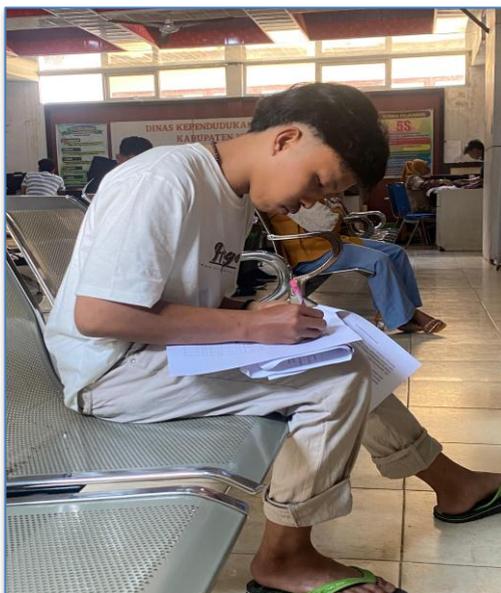
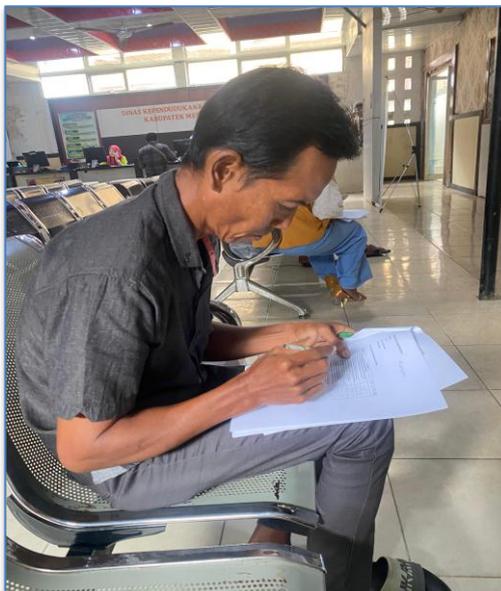
Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin Provinsi Jambi, pada tanggal 7 Maret s.d 17 April 2025, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi penelitian yang berjudul **"PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MEDIASI OLEH PROFESIONALISME DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MERANGIN PROVINSI JAMBI"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sepenuhnya.

Bangka, 22 April 2025  
Plt. Kepala Dinas

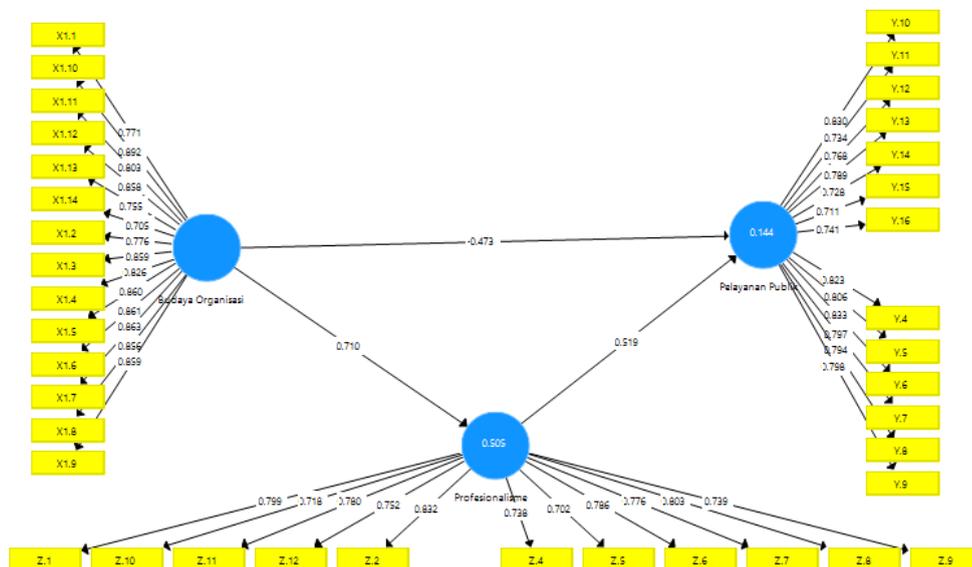
  
**ANDRIE FRANSUSMAN, S.STP**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 197902261997111001

#### Lampiran 4 Dokumentasi Pengisian Kuisisioner



## Lampiran 5 Olah Data

### 1. Outer Model



### 2. Average Variance Extracted, Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Average Variance Extracted (AVE)
Budaya Organisasi	0.683
Pelayanan Publik	0.611
Profesionalisme	0.588

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Budaya Organisasi	0.964	0.968
Pelayanan Publik	0.947	0.953
Profesionalisme	0.930	0.940

### 3. Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Pelayanan Publik	0.144	0.126
Profesionalisme	0.505	0.500

### 4. Nilai F-Square

	R Square	R Square Adjusted
Pelayanan Publik	0.144	0.126
Profesionalisme	0.505	0.500

### 5. Uji Hipotesis Pengaruh langsung

	T Statistics	P Values
Budaya Organisasi -> Pelayanan Publik	5.506	0.000
Budaya Organisasi -> Profesionalisme	14.520	0.000
Profesionalisme -> Pelayanan Publik	3.489	0.001

#### 6. Uji Hipotesis Mediasi

	T Statistics	P Values
Budaya Organisasi -> Profesionalisme -> Pelayanan Publik	3.041	0.002

## Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden

### 1. Budaya Organisasi (X)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	1
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
8	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
9	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
10	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
11	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
14	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
16	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
17	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
19	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
20	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
21	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
25	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
31	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
32	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
36	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

37	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
42	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
43	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
46	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
65	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
67	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
68	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
69	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
70	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
71	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
73	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

78	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
83	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
85	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
87	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
88	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
92	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
93	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
94	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
95	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3
97	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

## 2. Profesionalisme (Z)

No	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10	Z.11	Z.12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
7	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	3
46	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	2	3
47	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	2
51	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3
52	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
53	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
54	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

56	3	4	3	1	4	3	4	3	4	4	3	4
57	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
58	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
59	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
60	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
61	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
62	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
63	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
64	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
65	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
66	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
67	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
68	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
69	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
70	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
71	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
76	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
77	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
79	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
80	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
81	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
82	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3
83	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
85	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
87	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
88	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
89	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
90	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
92	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
94	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

97	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
98	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
99	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
100	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4

### 3. Pelayanan Publik (Y)

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
22	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
23	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
26	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
27	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
31	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
32	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
33	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4

34	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
38	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
39	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
40	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
42	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3
45	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3
47	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
48	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	1
49	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
50	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
51	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3
52	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
53	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
55	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
56	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
59	2	3	4	3	2	2	4	2	4	1	2	3	2	3	4	3
60	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
61	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
63	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3
64	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
65	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
67	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
68	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

75	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
78	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
79	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
82	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
88	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
89	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
90	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
91	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
92	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
93	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
98	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
99	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
100	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4