

**KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN BUDAYA
KERJA BERBASIS *DIGITAL GOVERNANCE* DALAM
RANGKA KEBAHAGIAAN MASYARAKAT DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PARIAMAN**

TESIS



**WAHIB ASSYAHRI
NIM : 18208036**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020**

PERSETUJUAN TESIS

Judul : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja berbasis
Digital Governance dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

Nama : Wahib Assyahri

TM/NIM : 2018/18208036

Program Studi (S2) : Ilmu Administrasi Negara (Magister Administrasi Publik)

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 14 Agustus 2020

Disetujui Oleh
Pembimbing



Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D

NIP. 197002121998021001

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Wahib Assyahri
TM/NIM : 2018/18208036
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Budaya Kerja Berbasis
Digital Governance dalam Rangka Kebahagiaan
Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pariaman

Tesis ini telah dipertahankan dihadapkan Sidang Pertguji Tesis Program Magister
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang pada tanggal 14
Agustus 2020 dan telah dinyatakan: **LULUS**

Tim Penguji

Padang, 14 Agustus 2020

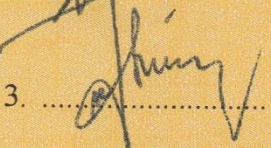
Nama

Tanda Tangan

Ketua : Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D.

Anggota : Dr. Erianjoni., M.Si.

Anggota : Lince Magriasti, S.IP., M.Si.

1. 
2. 
3. 

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum

NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahib Assyahri
NIM/TM : 18208036/2019
Tempat/Tanggal Lahir : Duri-Riau/15 April 1996

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Sesungguhnya karya tulis saya, tesis dengan judul **“Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Di dalam karya tulis ini terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama penulisnya dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku

Padang, 14 Agustus 2020

Yang Menyatakan



Wahib Assyahri

NIM. 18208036

**Service Quality, Facilities, and Work Culture Based on Digital Governance
in the Context of People's Happiness in the Department of Population and
Civil Registration of Pariaman City**

Wahib Assyahri

Magister of Public Administration, Universitas Negeri Padang

Email: wassyahri.wa@gmail.com

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Pariaman City has provided a type of online population document service called Dukcapil Digi Mobile Pariaman. However, this service is underutilized by the community because of the lack of socialization from the Department Population and Civil Registration of Pariaman City the people's does not understand the process of using it, so they prefer manual services. There are also obstacles from the Department Population and Civil Registration of Pariaman City itself in improving service quality, namely the lack of facilities and infrastructure such as service places or spaces and a lack of competent human resources in their fields.

This study used a quantitative method with associative research which aims to determine the effect of the independent variables (service quality, facilities, and work culture based on digital governance) on the dependent variable (people's happiness). The population in this study was the total number of people who carried out population administration documents at the Department Population and Civil Registration of Pariaman City in March 2020, totaling 2287 people. The samples used in this study were 340 based on the Slovin formula with a tolerance level of 5%. Sampling using an accidental sampling technique.

The results showed that there was a partially significant influence between the quality of service on people's happiness by 55.5%; facilities for people's happiness by 55.4%; a work culture based on digital governance towards people's happiness by 33.1%. There is a simultaneous influence of the three independent variables on people's happiness by 64.4%.

Keywords: Service Quality, Facilities, Work Culture, Digital Governance, People's Happiness

**Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance*
dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Pariaman**

Wahib Assyahri

Magister Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang

Email: wassyahri.wa@gmail.com

ABSTRAK

Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pariaman telah menyediakan jenis pelayanan dokumen kependudukan daring yang bernama Dukcapil Digi Mobile Pariaman. Namun, pelayanan ini kurang dimanfaatkan masyarakat karena kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil Kota Pariaman dan masyarakat pun kurang paham dalam proses penggunaannya sehingga lebih memilih pelayanan manual. Ada pun kendala dari Disdukcapil Kota Pariaman sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana seperti tempat/ruang pelayanan yang belum memadai dan kurangnya jumlah SDM yang berkompeten di bidangnya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance*) terhadap variabel dependen (kebahagiaan masyarakat). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pariaman pada bulan Maret 2020 yang berjumlah 2287 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 340 berdasarkan Rumus Slovin dengan kadar toleransi 5%. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 55,5%; fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 55,4%; budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 33,1%. Serta terdapat pengaruh secara simultan dari ketiga variabel independen tersebut terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 64,4%

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Budaya Kerja, *Digital Governance*, Kebahagiaan Masyarakat**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Allah Subhana Wata'ala Rabb semesta alam, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul **“Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman”**.

Dalam penyelesaian tesis ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D selaku Ketua Jurusan Magister Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. Erianjoni, M.Si. dan Ibuk Lince Magriasti, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji.
5. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada Jurusan Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

6. Staf karyawan dan karyawan administrasi Jurusan Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Teristimewa untuk Ayahanda tercinta Syahriful, S.Pd dan Ibunda tersayang Arnelis yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada penulis untuk terus menjadi anak yang sholeh dan sukses. Dengan do'a, dukungan dan semangat itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
8. Teruntuk adik-adik penulis Rafly Assyahri, Alfath Rabiul Assyahri dan Nesa Mahdia Assyahri yang selalu memberikan semangat kepada penulis. Serta seluruh keluarga yang selalu memotivasi ananda untuk lebih baik.
9. Teruntuk sahabat seperjuangan yang kebersamai penulis, memberikan dukungan, bantuan, dan semangat, yang terhormat Rathika Maffira, Agustin Yelva, Mella Siska Yanti, Sebra Damlif E dan Rahayu Sri Wahyuni.
10. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan dan untuk keluarga besar Magister Administrasi Publik angkatan X Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang, terimakasih untuk ide-ide, dukungan dan semangatnya.

Penulis sadari bahwa tesis ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar tesis ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan semoga tesis ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Padang, 14 November 2018

Wahib Assyahri

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritis	15
1. Kualitas Pelayanan	15
a. Definisi Kualitas Pelayanan	15
b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	17
c. Indikator Kualitas Pelayanan	20
2. Fasilitas	24
a. Definisi Fasilitas	24
b. Indikator Fasilitas	25
3. Budaya Kerja	27
a. Definisi Budaya Kerja	27
b. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja	30
c. Nilai-nilai Budaya Kerja	31
d. Indikator Budaya Kerja	33

4. Konsep <i>Electronic Governance</i>	37
5. Budaya Kerja Berbasis <i>Digital Governance</i>	39
6. Kebahagiaan Masyarakat	43
a. Definisi Kebahagiaan	43
b. Indikator Kebahagiaan	47
B. Penelitian Relevan	50
C. Kerangka Konseptual	58
D. Hipotesis.....	59
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	62
B. Lokasi Penelitian	62
C. Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	62
D. Populasi dan Sampel	69
E. Instrumen Penelitian	71
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	72
G. Uji Instrumen Penelitian	74
H. Teknik Analisis Data	79
I. Uji Hipotesis	87
BAB VI HASIL PENELITIAN	
A. Temuan Umum.....	89
B. Temuan Khusus.....	102
C. Uji Hipotesis	119
D. Pembahasan Hasil Penelitian	126
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	137
B. Implikasi.....	138
C. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN	148

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Masyarakat Melakukan Pelayanan Daring dan Manual	10
2.1 Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan	22
2.2 Konsolidasi Indikator Kualitas Pelayanan	23
3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	67
3.2 Skala Likert	72
3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	75
3.4 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X_2)	76
3.5 Hasil Uji Validitas Budaya Kerja Berbasis <i>Digital Governance</i> (X_3)	76
3.6 Hasil Uji Validitas Kebahagiaan Masyarakat (Y).....	77
3.7 Tingkat Reliabilitas	78
3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	78
3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	79
4.1 Jenis Kelamin Responden Penelitian	99
4.2 Usia Responden Penelitian.....	99
4.3 Pendidikan Responden Penelitian	100
4.4 Etnis Responden Penelitian.....	100
4.5 Jenis Pelayanan Responden Penelitian.....	101
4.6 Hasil Uji Normalitas	102
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	104
4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	105
4.9 Hasil Uji AutoKorelasi.....	107
4.10 Hasil Uji Linieritas Kebahagiaan dan Kualitas Pelayanan.....	108
4.11 Hasil Uji Linieritas Kebahagiaan dan Fasilitas	109
4.12 Hasil Uji Linieritas Kebahagiaan dan Budaya Kerja	110
4.13 Deskripsi Variabel Budaya Kerja	112
4.14 Deskripsi Variabel Fasilitas	114
4.15 Deskripsi Variabel Budaya Kerja Berbasis <i>Digital Governance</i>	116
4.16 Deskripsi Variabel Kebahagiaan Masyarakat	118

4.17 Hasil Regresi Linear Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y).....	122
4.18 Hasil Regresi Linear Fasilitas (X_2) Terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y)	123
4.19 Hasil Regresi Linear Budaya Kerja Berbasis <i>Digital Governance</i> (X_3) Terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y).....	124
4.20 Hasil Regresi Linear Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Budaya Kerja Berbasis <i>Digital Governance</i> (X_3) Terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y).....	125

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Dukcapil Digi Mobile Pariaman	8
2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Gross National Happiness	48
2.3 Kerangka Konseptual	59
4.1 Peta Wilayah Administrasi Kota Pariaman.....	91
4.2 Bangunan Dinas Disdukcapil Kota Pariaman 2020	91
4.3 Bagan Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pariaman 2020	92
4.4 Hasil Uji Normalitas	103
4.5 Scatterplots Hasil Uji Heterokedastisitas	106
4.6 Kurva Normal Probability Plot Uji Linieritas X_1Y	108
4.7 Kurva Normal Probability Plot Uji Linieritas X_2Y	110
4.8 Kurva Normal Probability Plot Uji Linieritas X_3Y	111
4.9 Rangkuman Hasil Penelitian	126

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Penelitian
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Hasil Profil Responden Penelitian
4. Tabulasi Data Penelitian
5. Hasil Penelitian
6. Surat Penelitian
7. Biodata Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara hukum yang memiliki kewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum atas setiap peristiwa penting yang dialami penduduknya dan perlindungan tersebut harus mencakup seluruh Warga Negara Indonesia. Salah satu bentuk kepastian hukum tersebut adalah pemberian dokumen kependudukan pada setiap Warga Negara Indonesia. Selain memberikan kepastian hukum, dokumen kependudukan juga bermanfaat sebagai kejelasan identitas dan status bagi penduduk, memberikan perlindungan hukum, akses pelayanan dan kenyamanan.

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kemudian, berdasarkan beberapa pertimbangan diputuskan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan muncul dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi

kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima dan berkualitas yang menyeluruh.

Yossi Lusiana, dkk (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang diberikan oleh seseorang, kelompok, dan/atau organisasi melalui berbagai bentuk kegiatan pelayanan dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi selayaknya menjadi perhatian utama bagi organisasi publik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan sesuai pemenuhan dan keinginan akan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas khususnya dibidang administrasi kependudukan merupakan hak warga negara sekaligus kewajiban konstitusional negara. Oleh karena itu pemerintah wajib hukumnya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Selain aspek peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan juga merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Sulastiono (2006:11) fasilitas adalah menyediakan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya,

sehingga kebutuhan-kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Kelengkapan fasilitas pelayanan akan menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan optimal. Fasilitas yang lengkap dan memadai akan membuat masyarakat merasa nyaman dan puas dalam menerima layanan.

Dalam menghasilkan pelayanan yang optimal juga dibutuhkan budaya kerja yang baik agar tujuan organisasi dapat tercapai. Menurut teori budaya kerja yang dikemukakan oleh Aldri Frinaldi (2014) budaya kerja merupakan suatu pemahaman, sikap dan perilaku yang diterapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi/institusi. Nilai yang dianut dalam menerapkan budaya kerja sewaktu bekerja dapat menentukan kualitas suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang. Apabila para pegawai yang bekerja dalam suatu institusi mampu menerapkan budaya kerja berkualitas tentu dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan.

Budaya kerja menjadi sektor pengembangan bagi pemerintah untuk dapat memenuhi tujuan negara dalam rangka mensejahterakan masyarakat dalam bentuk pemberian pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk mewujudkan keberhasilan budaya kerja tersebut maka pemerintah menerapkan budaya kerja berbasis *digital governance*. Dalam pelayanan kependudukan, pemerintah mengimplementasikan *e-Governance* yang merupakan penggunaan alat teknologi informasi guna memudahkan pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan agar dapat

mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, budaya kerja berbasis *digital governance* bertujuan untuk memulai proses interaksi dengan menggunakan teknologi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, demokratis, dan menyampaikan layanan langsung kepada masyarakat dengan menyederhanakan proses.

Peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* oleh pemerintah seharusnya tidak hanya memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun juga kebahagiaan. Semedo, dkk (2019) menyatakan bahwa kebahagiaan merupakan konstruksi multidimensi yang disusun berdasarkan kesejahteraan afektif (*affective well-being*), kompetensi, aspirasi, otonomi, fungsi dan kepuasan integratif. Untuk setiap kepuasan yang diperoleh masyarakat belum tentu dapat membahagiakan masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan adanya persepsi negatif dari masyarakat yang terbentuk dari pengalaman dalam penerimaan pelayanan di instansi pemerintah. Ketidakhahagiaan masyarakat setelah melakukan proses layanan mempengaruhi persepsi negatif masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan terhadap kualitas layanan, fasilitas dan budaya kerja pemerintah selaku penyedia jasa layanan.

Indeks Kebahagiaan Sumatera Barat tahun 2017 berdasarkan hasil Survei Pengukuran Tingkat Kebahagiaan (SPTK) sebesar 72,43 pada skala 0-100. Indeks Kebahagiaan tahun 2017 merupakan indeks komposit yang

disusun oleh tiga dimensi, yaitu kepuasan hidup (*Life Satisfaction*), perasaan (*Affect*), dan makna hidup (*Eudaimonia*). Besarnya indeks masing-masing dimensi penyusun Indeks Kebahagiaan Sumatera Barat, yaitu: (1) Indeks Dimensi Kepuasan Hidup sebesar 72,27, dengan masing-masing Subdimensi Kepuasan Hidup Personal sebesar 67,03 dan Subdimensi Kepuasan Hidup Sosial sebesar 77,50; (2) Indeks Dimensi Perasaan (*Affect*) sebesar 70,21; dan (3) Indeks Dimensi Makna Hidup (*Eudaimonia*) sebesar 74,64. Seluruh indeks diukur pada skala 0-100. Kontribusi masing-masing dimensi terhadap Indeks Kebahagiaan adalah Kepuasan Hidup 34,80 persen, Perasaan (*Affect*) 31,18 persen, dan Makna Hidup (*Eudaimonia*) 34,02 persen (*sumbar.bps.go.id*).

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan untuk mengambil kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Disdukcapil Kota Pariaman merupakan salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) yang berada di Kota Pariaman dan berfungsi dalam memberikan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang akuntabel, profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif. Disdukcapil Kota Pariaman sangat berperan penting untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas terutama masalah dokumen kependudukan.

Penelitian awal yang peneliti lakukan pada tanggal 20 Februari 2020, dapat terlihat bahwa masih adanya permasalahan dalam aspek pelayanan, fasilitas dan budaya kerja pegawai. Berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Yusuf (45 tahun) pada pukul 10.30 WIB yang sedang mengurus surat pindah antar kelurahan, beliau mengatakan:

“...pelayanan di sini kurang. Operasional pelayanannya tidak begitu bagus. Tidak ada petugas yang menyambut dan mengarahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Sehingga konsumen kebingungan ke mana dan bagaimana harus memulai pelayanan administrasi kependudukan di sini. Pelayanannya kurang lengkap yaitu fasilitas terutama tempat duduk bagi ruang tunggu tamu harus diperbanyak dan ditata dengan baik, tapi ini masih sedikit dan kalau yang mengurus dokumen kependudukan banyak, tentunya akan ada masyarakat yang tidak dapat tempat duduk. Pos-pos pelayanan tidak ada sehingga proses pelayanan kurang cepat dan seharusnya tamu disambut dan diarahkan dengan baik. Saya pun juga tidak tahu ada jenis pelayanan online administrasi kependudukan di sini”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat peneliti pahami bahwa masih ada masyarakat yang merasakan operasional pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman kurang memuaskan. Tidak adanya petugas yang menyambut dan mengarahkan masyarakat saat akan melakukan proses pengurusan dokumen kependudukan. Fasilitas tempat duduk di ruang tunggu pelayanan masih sedikit dan belum tertata dengan baik. Pos-pos pelayanan seperti pos penyambutan dan informasi bagi masyarakat yang akan melakukan proses pengurusan dokumen kependudukan belum tersedia, dan sosialisasi terkait pelayanan kependudukan secara daring belum didapatkan masyarakat dari Disdukcapil Kota Pariaman.

Hal senada juga dipaparkan oleh ibu Rori (25 tahun) pada pukul 11.00 WIB yang mengurus Kartu Keluarga baru, beliau mengatakan:

“...pelayanan di sini kurang memuaskan. Saran saya kalau bisa satpam disediakan di sini jadi bisa mengarahkan masyarakat saat memulai pelayanan. Di sini gak ada petugas pelayanan yang menyambut dan mengarahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dan petugas tolong biasakan bersikap 5 S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) karena itu tanggungjawab petugas dan tolong ramah dalam berbicara kepada masyarakat. Fasilitas pun masih sangat kurang, untuk ruang tunggu terutama sangat panas di sini, seharusnya disediakan AC atau kipas angin. Dan saya baru tahu ada jenis pelayanan online di sini, saya tidak pernah mendapatkan sosialisasi terkait hal ini”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat peneliti pahami bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman masih kurang memuaskan bagi masyarakat. Tidak adanya pos pelayanan atau petugas yang menyambut masyarakat ketika datang untuk mendapatkan pelayanan. Fasilitas terutama bagian ruang tunggu dikeluhkan oleh masyarakat karena masih minim fasilitas seperti jumlah tempat duduk yang sedikit dan tidak tersedianya kipas angin atau AC, sehingga membuat masyarakat tidak nyaman. Sikap petugas yang masih ada kurang ramah dalam melayani masyarakat. Serta kurangnya sosialisasi pelayanan administrasi kependudukan dari Disdukcapil Kota Pariaman kepada masyarakat.

Kemudian pada tanggal 17 April 2020 peneliti melakukan wawancara kepada petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman yaitu ibu Oky Marliani Putri pada pukul 14.00 WIB selaku Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, beliau menjelaskan:

“...Disdukcapil telah menyediakan inovasi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dukcapil Digi Mobile. Dukcapil Digi Mobile adalah aplikasi berbasis android yang dapat di download di Google Play Store yang berisi aplikasi yang terdiri dari 11 (sebelas) aplikasi informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat peneliti pahami bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman telah menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring (dalam jaringan) yang bernama Dukcapil Digi Mobile. Hal ini dilakukan dalam rangka menyediakan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat dan aplikasi ini berisi 11 aplikasi informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini berbasis android dan bisa diakses di Google Play Store.



Gambar 1.1 Dukcapil Digi Mobile Pariaman

Sumber: Disdukcapil Kota Pariaman 2020

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman yaitu ibu Sri Yanfirdayati selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada pukul 14.30 WIB, beliau menjelaskan:

“.....kendala dan hambatan kami di Disdukcapil Kota Pariaman ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana seperti tempat/ruang pelayanan yang belum memadai. Kurangnya jumlah SDM yang berkompeten di bidangnya. Dan masih ada penduduk yang belum bisa melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara online karena belum mengerti ataupun karena wilayahnya sulit untuk mengakses aplikasi online”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Pariaman telah menyediakan jenis pelayanan dokumen kependudukan daring yang bernama Dukcapil Digi Mobile Pariaman. Namun, pelayanan ini kurang dimanfaatkan masyarakat karena kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil Kota Pariaman dan masyarakat pun kurang paham dalam proses penggunaannya sehingga lebih memilih pelayanan manual. Ada pun kendala dari Disdukcapil Kota Pariaman sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana seperti tempat/ruang pelayanan yang belum memadai dan kurangnya jumlah SDM yang berkompeten di bidangnya. Dari hasil penelitian awal peneliti mendapatkan data terkait jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan daring dan manual, yang penulis rangkum dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Melakukan Pelayanan Daring dan Manual di Disdukcapil Kota Pariaman

Jenis Pelayanan	1-28 Februari 2020	1-31 Maret 2020
Daring	10	16
Manual	2233	2271
Jumlah	2243	2287

Sumber: Disdukcapil Kota Pariaman 2020

Dari tabel 1.1 tersebut dapat diketahui bahwa di bulan Februari 2020, dari total jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan dokumen kependudukan sebesar 2243, hanya 10 orang yang melakukan pelayanan daring (0,5%) sedangkan sisanya 2233 orang yang melakukan pelayanan manual (99,5%). Selanjutnya pada bulan Maret 2020, dari total 2287 orang yang melakukan pelayanan dokumen kependudukan, hanya 16 orang yang melakukan pelayanan daring (0,7%) sedangkan sisanya 2271 orang yang melakukan pelayanan manual (99,3%).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah peneliti uraikan, masih terdapatnya permasalahan dalam aspek pelayanan, fasilitas dan budaya kerja pegawai dalam proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang penulis kemukakan sebelumnya pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada ke dalam beberapa poin sebagai berikut :

1. Kurang baiknya operasional pelayanan Disdukcapil Kota Pariaman yang dirasakan masyarakat.
2. Tidak adanya pos pelayanan atau petugas yang menyambut masyarakat saat hendak melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasa kebingungan.
3. Kurangnya fasilitas pelayanan terutama ruang tunggu pelayanan yang belum memadai.
4. Kurang ramahnya sikap pegawai yang dinilai masyarakat dalam melakukan proses pelayanan.
5. Kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil Kota Pariaman terkait jenis pelayanan administrasi kependudukan daring.
6. Minimnya masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan daring.
7. Kurangnya jumlah SDM bagi petugas Disdukcapil Kota Pariaman yang berkompeten di bidangnya.

C. Pembatasan Masalah

Dengan keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori dan supaya penelitian dapat dilakukan secara mendalam, maka tidak semua masalah yang diidentifikasi akan penulis teliti. Untuk itu penulis memberi batasan

dan hanya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* yang diberikan terhadap kebahagiaan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan sebelumnya maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan Fasilitas Pelayanan terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman?
4. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Fasilitas Pelayanan terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara dibidang Inovasi Budaya Organisasi Publik dan Problematik & Solusi Pelayanan Publik. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini dijadikan sebagai bahan referensi, pengembangan teori dan masukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* serta pengaruhnya terhadap kebahagiaan masyarakat selaku penerima layanan di Disdukcapil Kota Pariaman serta sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S2 guna mendapat gelar Magister Administrasi Publik (MAP) di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Padang (UNP).
- b. Bagi pemerintah, dapat memberikan kontribusi dan bahan evaluasi bagi pemerintah daerah khususnya Disdukcapil Kota Pariaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas pelayanan yang optimal dan perbaikan budaya kerja terhadap kebahagiaan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tujuan dari tesis ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variable kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Setelah dilakukan penelitian, teknik analisis data dan uji hipotesis penelitian, maka didapatkan kesimpulan penelitian sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 55,5%.
2. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 55,4%.
3. Terdapat pengaruh budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 31,1%.

4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara keseluruhan (simultan) terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh variabel independen initerhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 64,4%.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini pada dasarnya dapat memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun implikasi dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Teoritis

Temuan penelitian ini dapat memperkuat kajian-kajian teori yang membahas tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* dan pengaruhnya terhadap kebahagiaan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldri Frinaldi (2017) dengan judul *The Influence of Driver Work Culture and Service Quality on Citizen Satisfaction with Mass Transportation at South Pesisir Region West Sumatera, Indonesia*. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa budaya kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 21.9% dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan total 58%. Pelaksanaan nilai-nilai budaya kerja dan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan, serta budaya kerja dan kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Vivi Yulistia Rahayu, Aldri Frinaldi dan Afriva Khaidir (2019) dengan judul *The influence of green open space and tourism-conscious work culture on the happiness of the people in Solok Regency*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap budaya kerja pariwisata untuk kebahagiaan masyarakat di Kabupaten Solok. Nilai signifikansi dari pengaruh budaya kerja sadar pariwisata terhadap kebahagiaan masyarakat adalah 0,000 dan besar pengaruhnya 28,3%. Selanjutnya Siska dan Ami (2014) menyatakan bahwa kebahagiaan dapat dipengaruhi oleh budaya. Kemudian Darin (dalam Theresia, 2016)

menyatakan bahwa salah satu faktor kebahagiaan yaitu sifat atau karakter (*traits*), dimana kebahagiaan adalah sifat atau karakter seseorang yang cenderung tidak berubah, yang berhubungan dengan budaya. Serta penelitian oleh Siska dan Ami (2014) dengan judul Faktor-Faktor Kebahagiaan di Tempat Kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik yaitu fasilitas yang lengkap berpengaruh terhadap kebahagiaan sebesar 17%.

2. Praktis

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dapat dilihat bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi dari konsep kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai upaya dalam meningkatkan kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Diharapkan dengan meningkatnya kebahagiaan masyarakat terhadap Disdukcapil Kota Pariaman nantinya akan dapat meningkatkan kinerja dari Disdukcapil Kota Pariaman dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat sehingga tujuan dari visi dan misi yang telah ditetapkan akan tercapai secara maksimal.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada instansi Pemerintah, khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam kepastian waktu pelayanan, yaitu jaminan waktu penyelesaian dokumen administrasi kependudukan untuk masyarakat. Sarana prasarana layanan pun harus dilengkapi seperti kipas angin/AC di ruang tunggu pelayanan agar dapat membuat masyarakat merasa nyaman sambil menunggu proses pelayanan berjalan. Selanjutnya sosialisasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan daring (online) melalui aplikasi Dukcapil Digi Mobile harus lebih ditingkatkan kepada setiap masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami dalam mengakses dan melakukan pelayanan secara daring sehingga dapat meningkatkan efisiensi biaya dan waktu serta efektivitas penggunaan aplikasi tersebut.
2. Disarankan kepada masyarakat Kota Pariaman untuk dapat bersama-sama menjadi pengawas dan penilai serta memberi masukan bagi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman demi meningkatkan kinerja pemerintah dan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.
3. Disarankan kepada para peneliti yang ingin meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* serta pengaruhnya terhadap kebahagiaan masyarakat agar dapat mengembangkan penelitiannya berdasarkan kepada hasil temuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Ahmad, J. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Aldri Frinaldi. 2017. *Mengelola Budaya Organisasi dan Budaya Kerja*. Padang: UNP Press
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti, D.2007. *Hubungan Antara Tingkat Kebahagiaan Authentik (Authentic Happiness) dengan Tingkat Perilaku Inovasi pada Wirausahawan Distro di Surabaya, Sidoarjo, dan Malang*.Surabaya: Universitas Airlangga
- Burhan Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Carr. 2004. *Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strengths*. New York : Bruner-Roudledge
- Danang Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika. Aditama Anggota Ikapi
- Duwi Priyatno. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*.Yogyakarta: Andi
- Gazperz, Vincent. 2002.*Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Iqbal Hasan. 2010. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2006. *Marketing Management*. Personal Education Inc: Jakarta
- Lijan Poltak Sinambela. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.