BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Istilah sistem sekarang ini banyak dipakai. Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk suatu tujuan. Model dasar dari bentuk sistem ini adalah adanya masukan, pengolahan dan keluaran. Akan tetapi,sistem ini dapat dikembangkan hingga menyertakan media penyimpanan. Sistem dapat terbuka dan tertutup, akan tetapi sistem informasi biasanya adalah sistem terbuka, artinya sistem tersebut dapat menerima beberapa masukan dari lingkungan luarnya.

Menurut Sutabri (2012:6), sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Umar dalam Sunyoto (2014 : 116) sistem adalah tatanan yang menggambarkan adanya rangkaian berbagai komponen yang memiliki hubungan secara tujuan bersama secara, terkoordinasi yan bekerja atau berjalan dalam jangka waktu tertentu dan terencana.

Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Namun demikian, dampak pemberian layanan yang cepat ini akan

menimbulkan biaya bagi organisasi, karena harus menambah fasilitas layanan. Oleh karena itu, teori antrian merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan serta memberikan keuntungan maksimal kepada perusahaan.

Pelaku utama dalam antrian adalah pelanggan (customer) dan pelayan (server). Sedangkan vacation dalam sistem antrian merupakan suatu keadaan dimana tidak terjadi pelayanan untuk beberapa waktu tertentu. Terdapat sistem antrian dengan berbagai jenis vacation seperti *single vacatio* dan *multiple vacation*. Sistem antrian dengan *single vacation* merupakan sistem antrian dengan satu vacation, sedangkan *multiple vacation* merupakan sitem antrian dengan banyak vacation. Dimana vacation tersebut dapat dilakukan serentak oleh seluruh server dan dapat juga dilakukan tak serentak oleh seluruh server.

Budaya organisasi kini sedang menjadi pembicaraan di mana-mana, baik di kalangan para pakar maupun di kalangan para praktis bisnis dan para eksekutif, karena budaya organisasi tersebut banyak yang berhasil membuat suatu organisasi menjadi lebih stabil,lebih maju, lebih antisipatif terhadap perubahan lingkungan.

Suatu budaya organisasi yang kuat dan telah berakar akan dapat memberikan konstribusi yang cukup signifikan bagi anggota organisasi dalam hal pemahaman yang jelas dan lugas tentang suatu persoalan yang di selesaikan. Budaya memiliki pengaruh yang berarti pada sikap dan perilaku anggota-anggota organisasi. Banyak bukti yang menggambarkan

bahwa suksesnya suatu organisasi disebabkan karena budayanya yang begitu kuat yang membuat organisasi itu lebih percaya diri dan akhirnya menjadi lebih efektif. Dalam era globalisasi yang sangat sarat dengan perubahan, perubahan mana sering begitu cepat dan sangat sulit di prediksi namu sangat besar dampaknya bagi masa depan organisasi, kehadiran budaya organisasi yang fleksibel menjadi semakin relevan. Strategi dalam mengantisipasi perubahan yang akan dilakukan oleh organisasi juga perlu mempertimbangkan aspek budaya yang ada selama ini, apakah strategi di desain tersebut cocok dengan nilai-nilai yang ada, atau justru nilai-nilai yang ada justru itu menjadi kontrak produktif bagi organisasi dalam perjalanannya ke depan.

Kepuasan pelayanan (customer satisfaction) memiliki arti penting dalam konsep pelayanan. Kepuasan pelayanan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Kepuasan pelayanan atau konsumen menjadi strategi utama bagi pelaku bisnis untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Hal ini juga tidak berbeda dengan pemerintah yang juga memiliki pelanggan atau konsumen yaitu warga masyarakat. Para akademisi dan sejumlah pakar mendefinisikan kepuasan pelayanan (customer satisfaction), Kotler dan Keller (2009:139) ”secara umum, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Oleh karena itu pemilihan bagaimana model sebuah system antrian sangat penting karena model antrian sangat berguna baik dalam bidang manufaktur dan juga jasa.Pelanggan atau konsumen menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan.Setiap pelanggan menunggu giliran untuk memasuki fasilitas pelayanan, menerima pelayanan dan keluar dari system pelayanan.Metode ini sangat berguna dalam menanggulangi antrian yang padat seperti pelayanan dalam pembuatan KTP- el. Tentunya pembuatan KTP-el ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang.

Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu pusat pelayanan yang sering mengalami penumpukan antrian dimana terdapat 3 loket pelayanan dan proses antriannya harus melalui beberapa tahap antrian dimana peserta yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan terlebih dulu harus mengantri untuk mengambil nomor antrian pada jenis loket pelayanan yang diinginkan. Setelah peserta mendaptkan nomor antrian, maka peserta akan menuju pada loket pelayanan yang telah di arahkan petugas. Disdukcapil Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki 3 loket pelayanan yaitu loket A (Perekaman ktp-el), loket B (Perceta akan) dan loket C (Pengambilan).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dijadikan fokus penelitian ini yaitu:

1. Apakah Sistem Antrian Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan?
2. Apakah Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan?
3. Apakah Sistem Antrian dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap KepuasanPelayanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan Terhadap KepuasanPelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.
2. Untuk mengetahui budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.
3. Untuk mengetahui sistem antrian dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
    a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan yangbermanfaat bagi orang yang ingin mengetahui sistem antrian dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.
    b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan (referensi) bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian akan datang.
2. Manfaat Teoritis
    a. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.
    b. Peneliti berharap hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian yang akan dilakukan khususnya yang terkait dengan sistem antrian dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Kajian Teori

1. Pengertian Sistem Antrian

Istilah sistem sekarang ini banyak dipakai. Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk suatu tujuan. Model dasar dari bentuk sistem ini adalah adanya masukan, pengolahan dan keluaran. Akan tetapi, sistem ini dapat dikembangkan hingga menyertakan media penyimpanan. Sistem dapat terbuka dan tertutup, akan tetapi sistem informasi biasanya adalah sistem terbuka, artinya sistem tersebut dapat menerima beberapa masukan dari lingkungan luarnya.

Menurut Sutabri 2012:6, sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Umar dalam Sunyoto 2014 : 116 sistem adalah tatanan yang menggambarkan adanya rangkaian berbagai komponen yang memiliki hubungan secara tujuan bersama secara, terkoordinasi yan bekerja atau berjalan dalam jangka waktu tertentu dan terencana.

Antrian merupakan suatu fenomena yang timbul dalam aktivitas manusia.Antrian yang muncul disebabkan oleh aktivitas

pelayanan yang tidak diimbangi olehkebutuhan akan pelayanan sehingga pengguna layanan tersebut tidak terlayanidengan segera.

Teori Antrian merupakan studi matematika dari suatu kejadian garis tungggu, yakni suatu garis dari pelanggan yang memerlukan layanan dari sistem pelayanan yang ada. Hal ini sering kita jumpai dalam kegiatan sehari-hari. Proses antrianmerupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu mendapatkan pelayanan sampai akhirnya mendapat pelayanan dan keluar dari fasilitas pelayanan tersebut.

Menurut Heizer dan Render (2016) antrian adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Antrian dapat terjadi apabila tingkat kedatangan lebih besar dari tingkat pelayanan. Apabila waktu kedatangan dapat ketahui dengan pasti, akan memungkinkan untuk membuat jadwal kemampuan kapasitas pelayanan pelanggan yang datang, sehingga para pelanggan akan mengetahui berapa lama mereka harus menunggu. Hal ini dapat sangat membantu pelanggan atau konsumen untuk melakukan aktivitas lain.

Proses antrian dimulai pada saat pelanggan yang memerlukan pelayanan mulai datang, mereka berasal dari sebuah populasi yang disebut sumber masukan. Proses antrian sendiri merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan

pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris tunggu jika belum dapat dilayani, dilayani dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani. Sedangkan sebuah sistem antrian adalah suatu campuran pelanggan, pelayan dan aturan yang mengatur kedatangan pelanggan dalam pemprosesan masalah. Keadaan sistem menunjukan pada jumlah pelanggan yang berada pada suatu fasilitas pelayanan, termasuk dalam antriannya. Salah satu populasi adalah jumlah pelanggan yang datang pada fasilitas pelayanan. Besarnya populasi merupakan jumlah pelanggan yang memerlukan pelayanan.

Menurut Iqbal 2011 : 95, Antrian terdapat pada kondisi apabila obyek- obyek menuju suatu area untuk dilayani, namun kemudian menghadapi keterlambatan disebabkan oleh mekanisme pelayanan mengalami kesibukan. Antrian timbul karena adanya ketidakseimbangan antara yang dilayani dengan pelayanannya Analisa dari teori antrian menyediakan informasi tentang kemungkinan yangdapat membantu dalam mengambil keputusan untuk menciptakan sistem antriandengan tujuan untuk mengatasi permintaan pelayanan yang fluktuatif secara acak danmenjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya menunggu.

Menurut Krajewski dan Ritzman (2012:360), mengemukakan antrian sebagai garis tunggu terjadi karena ketidakseimbangan

yang tidak tetap antara permintaan pelayanan dan kapasitas sistem untuk memberikan pelayanan.

Sistem Antrian sebagai variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah sistem antrian adalah sebagai kedatangan dari pendatang-pendatang untuk dilayani, menunggu untuk dilayani, jika pelayanan tidak segera dilaksanakan dan jika telah menunggu untuk dilayani kemudian meninggalkan sistem sesudah selesai pelayanan.(Dalam Kusnaeni 2019:45).

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi analisis antrian yaitu :

1. Disiplin Antrian Disiplin antrian adalah urutan dimana para pelanggan yang menunggu dilayani. Pelanggan pada Fast Shop Market dilayani dengan dasar “Data pertama dilayani first-come, first-served”
2. Populasi Pelayanan Calling Population Calling population yaitu populasi pelayanan yang membutuhkan adalah sumber atau alasan bagi pelanggan memiliki suatu pasar, dimana dalam kasus ini diasumsikan tidak terhingga infinitif.
3. Tingkat Kedatangan - Tingkat kedatangan arrival rate adalah tingkat dimana para pelanggan datang ke suatu fasilitas jasa selama periode waktu tertentu.
4. Tingkat pelayanan service rate adalah rata-rata jumlah pelanggan yang dapat dilayani selama periode waktu tertentu.

2. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan serangkaian nilai-nilai dan strategi, gaya kepemimpinan, visi dan misi serta norma-norma kepercayaan dan pengertian yang dianut oleh anggota organisasi dan dianggap sebagai kebenaran bagi anggota yang baru yang nantinya akan menjadi sebuah tuntunan bagi setiap elemen organisasi masyarakat untuk membentuk sikap dan perilaku. Hakikatnya, budaya organisasi bukan merupakan cara yang mudah untuk memperoleh keberhasilan dibutuhkan strategi yang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu andalan daya saing organisasi. Budaya organisasi merupakan sebuah konsep sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut (Edgar H. Schein, 2015) mendefinisikan budaya dalam bukunya Organizational Culture and Leadership sebagai berikut “Budaya adalah suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh sekelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan oleh karena itu diajarkan/diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan, dan merasakan terkait dengan masalah-masalah tersebut.

Menurut Krietner dan kinicki dalam Zuki (2016:33) mengatakan “budaya Organisasi adalah suatu wujud anggapan

yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkunganya yang beraneka ragam".

Menurut (Fauzan & Fathiyah, 2017) "budaya organisasi itu cenderung untuk diwujudkan oleh anggota organisasi, senhingga orang yang hidup dalam lingkungan tersebut merasa bisa hidup menjadi lebih baik."

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi budaya organisasi, yaitu:

a. Kepemimpinan

   Kepemimpinan dalam suatu organisasi menjadi pelaku utama dalam penciptaan mentalitas etos kerja, serta budaya organisasi. Dalam hal ini pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu menggunakan seluruh sumber daya yang ad, serta mampu mengarahkan kegiatan masyarakat yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan bersama.

b. Perilaku Organisasi

   Struktur organisasi mencerminkan garis komando dan tuntutan pelaksanaan tugas. Adanya garis komando yang menuntut kepatuhan bawahan dapat menciptakan budaya organisasi yang kaku dan dikaitkan dengan tuntutan pelayanan yang baik kepada konsumen.

3. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan memiliki arti penting dalam konsep pelayanan. Kepuasan pelayanan menjadi fokus perhatian oleh hampir 35 semua pihak baik pemerintah, pelaku bisnis, dan konsumen. Kepuasan pelayanan atau konsumen menjadi strategi utama bagi pelaku bisnis untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Hal ini juga tidak berbeda dengan pemerintah yang juga memiliki pelayanan atau konsumen yaitu warga masyarakat. Menurut Wijayanti (2017:186) mengemukakan bahwa, "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen"

Menurut Wijayanti (2017:189) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kebutuhan konsumen, harapan-harapan yang terselubung, pelanggan khusus, sentuhan emosional, dan zona toleransi yang didasarkan pada informasi dari beberapa sumber diantaranya:

1. Dari mulut ke mulut (word of mouth) Pengaruh ini timbul dari segala sesuatu yang didengar oleh konsumen dari konsumen lainnya. Hal ini merupakan faktor potensial karena konsumen biasanya cenderung mempercayai konsumen lain yang pernah mencoba produk atau jasa yang diberikan perusahaan atau instansi.

2. Kebutuhan Pribadi (Personal needs) Faktor ini bergantung pada kebutuhan pribadi masing-masing, konsumen biasanya tidak sama antar konsumen, sehingga harapan yang diperlukan oleh konsumen jadi tidak sama. Pengalaman masa lalu (Past experience) Keadaan yang diharapkan tidak terlepas dari pengalaman masa lalu dari masing-masing konsumen, karena semakin tinggi pengalamannya maka akan sangat berpengaruh terhadap harapannya dalam mempengaruhi kebutuhan.
3. Komunikasi eksternal (external communication) Komunikasi eksternal seperti adanya promosi, penyuluhan yang mereka terima akan mempengaruhi harapan dari konsumen.

Menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.Kunci untuk

menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (2012:311) kepuasan pelayanan merupakan respon pelayanan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelayanan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan:

Setelah Anda mengetahui pengertian kepuasan pelayananyang telah disebutkan di atas, setidaknya ada beberapa hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanantersebut. Berikut lima di antaranya yang perlu Anda ketahui:

1. Produk yang dihasilkan

   Faktor pertama adalah terkait dengan produk yang dihasilkan maupun yang ditawarkan kepada pelayanan. Pelayanan Anda bisa saja merasa puas apabila produk yang mereka gunakan atau beli merupakan produk berkualitas. Apabila pelayanan merasa puas, mereka akan menuntut

Anda untuk menyediakan produk tersebut. Inilah yang menjadi tantangan bagi para pemilik usaha.

2. Pelayanan.

   Kedua adalah jangan lupakan aspek pelayanan.Mengapa demikian?Sebab, pelayanan yang baik adalah kunci untuk mendapatkan pelayanan yang loyal.Khususnya bila Anda bergerak di bidang jasa.Pelayanan yang baik tidak hanya mempertahankan pelayanan saja, tetapi juga mencerminkan citra perusahaan atau jasa Anda di mata pelayanan.

3. Faktor emosional.

   Ketika pelayanan mendapatkan pelayanan yang baik dari apa yang Anda berikan, pada akhirnya menciptakan sebuah faktor emosional. Kepuasan secara emosional inilah yang membuat pelayanan semakin loyal terhadap produk dan jasa Anda. Faktor ketiga ini juga mengenai nilai sosial yang intinya membuat pelanggan bangga dengan apa yang Anda tawarkan.

4. Iklan yang menarik.

   Tidak dapat dipungkiri, iklan memang berpengaruh kuat dalam mempengaruhi kepuasan pelayanan. Untuk faktor keempat ini, Anda perlu membuat iklan semenarik mungkin dan mendetail serta apa keunggulan yang Anda tawarkan.

Setelah iklan dirasa berhasil, Anda bisa bermain harga untuk meningkatkan kepuasan pelayanan tersebut.

5. Memberikan kemudahan.

   Kemudian, faktor kelima yang tak kalah pentingnya adalah mengenai kemudahan.Apa yang dimaksud kemudahan di sini adalah mulai dari kemudahan dalam mendapatkan produk hingga proses transaksi pembayarannya. Tentu saja pelanggan tidak ingin menunggu terlalu lama dan membuang waktu mereka, maka kuncinya adalah berikan layanan dan kemudahan bagi pelayanan.

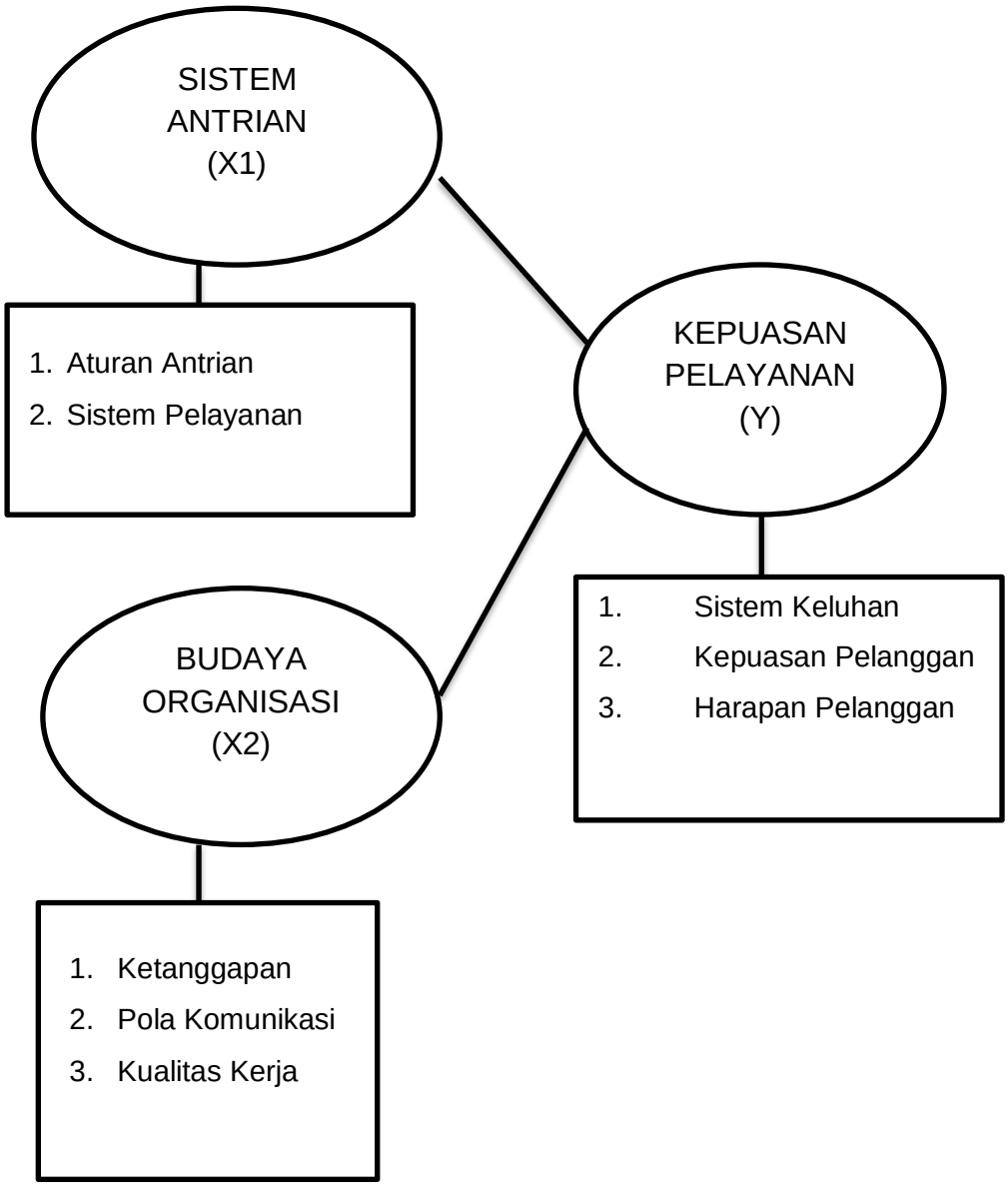
B. Penelitian Terdahulu

NO.	JUDUL, NAMA PENELITI	TAHUN	VARIABEL	HASIL
1.	Pengaruh sistem antrian dan pelayanan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pasien rawat jalan di puskesmas madising na mario kota parepare. Santi Milanda, Darmawan Ukkas.	2019	Independen: Pengaruh system antrian	Ada pengaruh sistem antrian dan pelayanan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pasien rawat jalan di puskesmas madising na mario kota parepare.
2.	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja karyawan dengan KNOWLEDGE SHARING sevagai variabel mediasi (Studi pada KSKB	2017	Dependen: Kinerja karyawan Independen: Knowledge sharing	1. Budaya organisasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan. 2. Budaya Organisasi

	DIPONEGORO DUA SATU KLATEN). Nur Amelia Yuliana			berpengaruh secara positif signifikan terhadap knowledge sharing. 3. Knowledge sharing berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan. 4. Budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan knowledge sharing sebagai variabel mediasi.
3.	Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. Ayu Desi Indrawati	2013	Independen: Kepuasan kerja	1. Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan yang positif terhadap kinerja karyawan. 2. Kinerja karyawan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3. Kepuasan kerja berpengaruh positif secara langsung terhadap dan tidak langsung melalui kinerja karyawan

				terhadap kepuasan pelangga.

C. **Kerangka Konseptual**



Gambar 2. 1 KerangkaKonseptual

Berdasarkan gambar di atas di jelaskan bahwa sistem antrian dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Dimana sistem antrian sebagai variabel bebas 1 (X1). Serta budaya organisasisebagai variabel bebas 2 (X2), Dan kepuasan pelayanan variabel terikat (Y).

D. Hipotesis

1. Diduga Sistem Antrian Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan?
2. Diduga Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelayanan?
3. Diduga Sistem Antrian dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap KepuasanPelayanan?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan danPencacatan Sipil, Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan. Waktu pelaksanaan berlangsung selama 1 bulan mulai dari bulan Februari sampai dengan Maret 2021 setelah dinyatakan layak dilanjutkan sebagai dasar penelitian.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

   Menurut Kuncoro dalam Rini (Skripsi 2019:42), populasi adalah sekelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian.

   Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untukdipelajari dan kemudianditarik kesimpulanya. Pendapat di atas menjadi salah satu acuanbagi penulis untuk menentukan populasi.

2. Sampel

   Sampel merupakan sebagian yang mewakili populasi yang ada, untuk diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.”Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga

untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.Sampel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat 35 orang.

C. Definisi Operasional

Dalam penelitian dan penulisan ini penulis menggunakan beberapa variabel yang dapat didefinisikan secara operasional dan memberikan petunjuk dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a. Sistem Antrian

Secara umum, Sistem Antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan suatu kedatangan seseorang pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu antrian pada akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut.

Menurut Pendapat Penulis Sistem Antrian adalahhimpunan pelanggan, pelayanan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan dan pemrosesan masalahnya. Indikator Sistem Antrian Menurut Kakiay (2009 : 36) indikator sistem antrian adalah:

1) Aturan antrian

Aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya,datang awal dilayani dulu, datang terakhir dilayani dulu, berdasar prioritas, dan secara random.

2) Sistem pelayanan

Pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Pelayanan dapat hanya terdiri dari satu pelayan dalam satu fasilitas pelayanan yang ditemui pada loket.

b. Budaya Organisasi

Secara umum, Budaya Organisasi adalah salah satu peluang untuk membangun Sumber Daya Manusia melalui aspek perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang sedang berjalan dan yang akan datang.

Menurut Pendapat Penulis Budaya Organisasi adalah peluang untuk membangun sumber daya manusia dengan mengubah sikap dan perilaku yang diharapkan mampu beradaptasi dengan tantangan saat ini dan masa depan.Adapun indikator dari budaya organisasi, yaitu :

1) Ketanggapan (responsivenees) Dalam Mu'Tayunah 2017:45 yaitu kemampuan para karyawan untukmembantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal initercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan,keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: customer servicememberikan informasi seperti yang diperlukan

pelanggan), serta adanya karyawanpada jamjam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).

2) Pola komunikasi (Menurut Umar, 2008), sejauh mana komunikasi dibatasi oleh hirarki kewenangan yang formal. Kadang-kadang hirarki kewenangan dapat menghalangi terjadinya pola komunikasi antara atasan dan bawahan atau antara bawahan itu sendiri.

3) Kualitas Kerja Dalam Nandika putri maulida 2019:50 adalah kualitas yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.

c. Kepuasan Pelayanan

Secara umum, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang merekan harapkan.

Menurut Pendapat Penulis Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa ketika seseorang membandingkan pikiran atau ekspektasinya dengan suatu produk atau layanan.Ada beberapa

indikator kepuasan menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2015:104):

1) Sistem keluhan dan saran Organisasi yang berpusat pelanggan (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
2) Menurut Ellitan (2006) dalam Kusumadewi, R. d. (2019:1433-1434) kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dan tidak adanya komplain dari masyarakat yang menyebabkan dampak besar kepada perusahaan dan perasaan suka serta puas terhadap keseluruhan produk yang dimiliki oleh perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terkait dengan variabel harga, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen, dengan adanya hubungan antara variabel tersebut.
3) Harapan Pelanggan adalah dimana setiap pelanggan merasa puas dengan fasilitas dan arahan yang diberikan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang sesuai dengan visi misi dari perusahaan tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi dan kuesioner yang digunakan untuk mengungkapkan latar belakang, mengidentifikasi masalah yang terkait dalam variabel yang diteliti dan mengumpulkan data mengenai persepsi (tanggapan) responden terhadap variabel rekrutmen, seleksi dan masyarakat yang dialami oleh konsumen. Selanjutnya, di gunakan metode wawancara untuk mendukung analisis.

1. Kuesioner

   Menurut Sugiyono (2018:2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioer, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur denan bentuk pertanyaan pilihan berganda (multiple choice questions) dan pertanyaan terbuka (open question). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi desain interior dari responden.

Tabel 3. 1Skor

No	Item Instrumen	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju(STS)	1

2. Observasi

   Observasi merupakan suatu cara untuk mengadakan penilaian secara langsung, dimana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap subyek yang diteliti. Observasi digunakan untuk mengukur tingkah laku individu yang menjadi subyek penelitian.

E. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder , adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Data Primer, yaitu data yang bersumber dari hasil kuesionerdengan responden.
b. Data Sekunder, yaitu data yang bersumber dari laporan atau dokumen yang telah dibukukan. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tanggapan responden yang diperoleh melalui kuesioner yang telah dibagikan sebelumnya tentang sistem antrian dan budaya organisasi

terhadap kepuasan pelayanan di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran.Dalampengujian instrument pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas factor dan validitas

item.Validitasfaktor diukur bilaitem yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan. Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) denga n skor total faktor (total keseluru han faktor). Pengukuran validitas item den gan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total). Bila kita me nggunakan le bih dari satu faktor, berarti pengujianvaliditas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara item dengan skor total faktor (penjumlahandari beberapa faktor).

2. Uji Reabilitas

   Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur konsistensi dari serangkaian pengukuran.

   Reliabilitas akan menunjukkan seberapa besar tingkat akurasi dan seberapa besar alat ukur tersebut dapat dipercaya serta diandalkan dalam proses pengukuran.

3. Uji Hipotesis

   Uji Hipotesis merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol).Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yangsudah ditentukan sebelumnya.Uji hipotesis kadang disebut juga "konfirmasi analisis data".Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol. Ini adalah pengujian untuk menjawab pertanyaan yang mengasumsikan hipotesis nol adalah benar.

4. Uji Koefisien Determinasi

   Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi / R2 berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai

koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan/ Instansi/ Daerah.

   Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, awal mula hanya ada dua bagian yaitu Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun sekarang disatukan menjadi Dinas Sosial, Kependudukan, dan Pencatatan Sipil pada tanggal 3 januari 2017. Dinas Sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan dibidang sosial, Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Sistem Administrasi Capil

   ViSi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap dapat diuraikan secara ringkas sebagai berikut berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yaitu :

   a. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan pendataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan

hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain.

b. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam registrasi pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

System Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan rangkaian kegiatan yang tidak dapat dipisahkan yang ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap. Oleh karena itu dalam menjalankan tugas tersebut tentu ada harapan yang ingin diwujudkan, yaitu :

a. Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib dalam melaksanakan kegiatan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil selalu menjalankan tahapan atau prosedur yang berlaku, tidak melewati tahapan yang sudah ditentukan dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku.
b. Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang akurat dalam melaksanakan kegiatan pencatatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, data yang ada dan yang

diberikan harus benar, tidak memberikan data palsu dan tidak memanipulasi data, sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan.

c. Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dinamis dalam melaksananakan system administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil data yang ada harus mengikuti perkembangan waktu terakhir, sehingga perubahannya kelihatan setiap waktu, apakah data yang ada itu statis atau tidak, atau misalkan dokumen yang dimiliki masih berlaku atau tidak.Apabila Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tertib, akurat dan dinamis maka dalam penyusunan rencana pembangunan dan dalam menentukan kebijakan pembangunan akan berjalan dengan baik dan lancar.Guna mewujudkan visi tersebut maka terdapat misi yang harus dilaksanakan, yaitu:

3. Pelayanan Prima Kepada Masyarakat

Untuk mewujudkan Misi ini ada beberapa faktor pendukung yang perlu dilakukan sebagai berikut:

a. Meningkatkan kemandirian, taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

b. Melestarikan nilai-nilai kepahlawanan, kepeloporan dan kepempimpinan.
c. Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.
d. Meningkatkan pelayanan akta catatan sipil.
e. Menyiapkan database yang akurat dan komprehensif.

4. Tujuan

Mengacu pada misi yang telah ditetapkan, maka tujuan hendak dicapai atau di hasilkan dalam kurun waktu 5 tahun adalah meningkatkan kemandirian, taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat, melestarikan nilai-nilai kepahlawanana, kepeloporan dan kepemimpinan sekaligus meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

5. Sasaran

a. Meningkatnya kesejahteraan sosial dan pelayanan administrasi kependudukan.
b. Tersedianya pelayanan sosial.
c. Meningkatkan kemampuan penyandang cacat.
d. Pulihnya, Terbebasnya anak dari narkoba.

6. Tugas Pokok Dan Fungsi Capil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan

dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

a. Sekretaris
b. Sub Bagian Umum
c. Sub Bagian Keuangan
d. Sub Bagian Kepegawaian
e. Bidang PelayananPendaftaranPenduduk
f. Bidang PelayananPencatatanSipil.
g. Bidang Pemanfaatan Data danInovasiPelayanan
h. Bidang PengelolaanInformasiAdministrasiKependudukan

1. Sekretaris

   Seorang Sekretaris yang mempunyai fungsi penyusunan rencana kegiatan, perencanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan, pengelolaan keuangan, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga, perpustakaan, administrasi umum, dan hubungan masyarakat serta memberikan pelayanan administratif dan fungsional.

2. Sub Bagian Umum

   Bagianumum mempunyai fungsi pelaksanaan tugas di bidang, perlengkapan, rumah tangga, perpustakaan,

administrasi umum, dan hubungan masyarakat serta memberikan pelayanan administratif dan fungsional untuk menyelenggarakan fungsinya, Sub Bagian Umum mempunyai tugas :

a. Menyusun rencana kegiatan Subbagian Umum.
b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan umum;
c. Melaksanakan koordinasi dan pengelolaan peraturan perundang-undangan;
d. Mengelolah surat-menyurat dan kearsipan;
e. Mengelolah urusan rumah tangga;
f. Mengelolah sarana dan prasarana perkantoran;
g. Mengelolah perpustakaan;
h. Melaksanakan hubungan masyarakat.
i. Mengelolah perjalanan dinas;
j. Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang umum;
k. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Subbagian Umum; dan
l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

3. Sub Bagian Keuangan

Bagian Keuangan mempunyai fungsi pelaksanaan tugas di bidang pengelolaan keuangan dinas.untuk menyelenggarakan fungsinya, Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas:

a. Menyusun rencana kegiatan Subbagian Keuangan;
b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan administrasi keuangan;
c. Mengelolah administrasi keuangan, verifikasi, dan perbendaharaan dinas;
d. Menyusun laporan keuangan dinas;
e. Menyiapkan bahan perhitungan anggaran dinas;
f. Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang administrasi keuangan;
g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Subbagian Keuangan; dan
h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

4. Sub Bagian Kepegawaian.

Bagian Kepegawaian mempunyai fungsi pelaksanaan tugas di bidang kepegawaian, penyusunan rencana kegiatan, perencanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan.Untuk menyelenggarakan fungsinya, Sub Bagian Kepegawaian mempunyai tugas.

a. Menyusun rencana kegiatan Subbagian Kepegawaian;
b. Menganalisis rencana kebutuhan, kualifikasi, dan kompetensi pegawai.
c. Memberikan pelayanan administrasi kepegawaian;
d. Melaksanakan pengembangan pegawai;
e. Menyelenggarakan analisis jabatan;
f. Mengelolah tata usaha kepegawaian;
g. Menganalisis beban kerja.
h. Menyiapkan bahan pembinaan dan kesejahteraan pegawai serta pengawasan melekat.
i. Melaksanakan pengkajian kompetensi dan kualifikasi jabatan.
j. Menyiapkan bahan evaluasi kinerja pegawai.
k. Menyiapkan bahan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang kepegawaian.

l. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Subbagian Kepegawaian;
m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

5. Bidang PelayananPendaftaranPenduduk

Bidang PelayananPendaftaran Penduduk di pimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai fungsi pelaksanaan tugas pendaftaran penduduk dan informasi kependudukan.Untuk menyelenggarakan fungsinya, Bidang PelayananPendaftaranPenduduk mempunyai tugas:

a. Menyusun rencana kegiatan Bidang Pendaftaran dan Informasi Penduduk.
b. Merumuskan kebijakan teknis di bidang pendaftaran dan informasi kependudukan.
c. Merumuskan rencana umum penyerasian dan harmonisasi kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah.
d. Merumuskan rencana umum kebijakan penyelenggaraan kerjasama administrasi kependudukan.
e. Menyusun rencana dan penetapan kinerja bidang pendaftaran dan informasi kependudukan.

f. Menyiapkan bahan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan informasi kependudukan.
g. Menyusun bahan pembinaan administrasi kependudukan.
h. Melaksanakan penatausahaan administrasi kependudukan.
i. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan penyuluhan di bidang kependudukan.
j. Melaksanakan koordinasi pendaftaran penduduk.
k. Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi.
l. Melaksanakan pendaftaran penduduk.
m. Menyelenggarakan dan penatausahaan administrasi kependudukan.
n. Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.
o. Melaksanakan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang pendaftaran dan informasi kependudukan.
p. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bidang Pendaftaran dan Informasi Penduduk; dan,

q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

6. Bidang PelayananPencatatanSipil.

Bidang Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai fungsi pelaksanaan tugas di bidang pencatatan sipil.Untuk menyelenggarakan fungsinya, Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas :

a. Menyusun rencana kegiatan Bidang Pencatatan Sipil.
b. Merumuskan kebijakan teknis di bidang Pencatatan Sipil.
c. Menyusun rencana dan penetapan kinerja Bidang Pencatatan Sipil.
d. Melaksanakan pencatatan, penerimaan berkas permohonan, pemeriksaan dan penelitian, persyaratan, verifikasi dan validasi kebenaran data, pencatatan data, dan pengolahan data.
e. Menerbitkan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, pengesahan anak, dan perubahannya.

f. Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi di bidang pencatatan sipil.
g. Menyelenggarakan administrasi dan pelayanan pencatatan sipil.
h. Melaksanakan pengendalian dan pelaksanaan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang pencatatan sipil.
i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bidang Pencatatan Sipil; dan
j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

7. Bidang Pemanfaatan Data danInovasiPelayanan

Bidang Pemanfaatan Data danInovasiPelayanan, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijkaan dibidang kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan dengan menyelenggarakan fungsi:

a. Perumusan kebijakan teknis kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependududukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

b. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi internal dan lintas sektoral dalam pelaksanaan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
c. Pelaksanaan dan fasilitasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.
d. Pelaksanan kerjasama administrasi kependudukan.
e. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
f. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

8. Bidang PengelolaanInformasiAdministrasiKependudukan

Bidang PengelolaanInformasiAdministrasi Kependudukan, mempunyai tugas melaksanakanpenyiapanperumusankebijakanteknisdanpelaksanaankebijakandibidangpengelolaaninformasiadministrasikependudukandenganmenyelenggarakanfungsi:

a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi internal dan lintas sektor dalam pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan

sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

B. Perkembangan Perusahaan atau instansi/Daerah.

Perkembangan Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang Meliputi:

1. Ruang Lingkup
   a. Data kuantitatif yang berkaitan dengan pengendalian kuantitas penduduk.
   b. Data kuantitatif yang berkaitan dengan mobilitas penduduk.
   c. Data kuantitatif yang berkaitan dengan kepemilikan dokumen kependudukan.
2. Pengertian Umum
   a. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
   b. Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, dan kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, social budaya, agama serta lingkungan penduduk setempat.

c. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berhubungan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan yang berkelanjutan.
d. Data Kependudukan adalah data perseorang dan/ atau data yang beragrerat yang berstruktur sebagai hasil dai kegiatan pendaftaran penduduk dan Pencacatan Sipil.
e. Profil Perkembangan Kependudukan adalah gambaran kondisi, perkembangan dan prospek kependudukan.
f. Data Agrerat adalah kumpulan data tentang peristiwa kependudukan, peristiwa penting, jenis kelamin, kelompok usia, agama, pendidikan dan pekerjaan.
g. Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas pendudukan yang bersifat unit atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
h. Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
i. Kartu Tanda Pendudukan Eloktronik (KTP-el) adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

j. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam Registrasi Pencatatan Sipil Pada Instansi Pelaksana.

k. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

l. Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

m. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencacatan sipil, pengelohan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain.

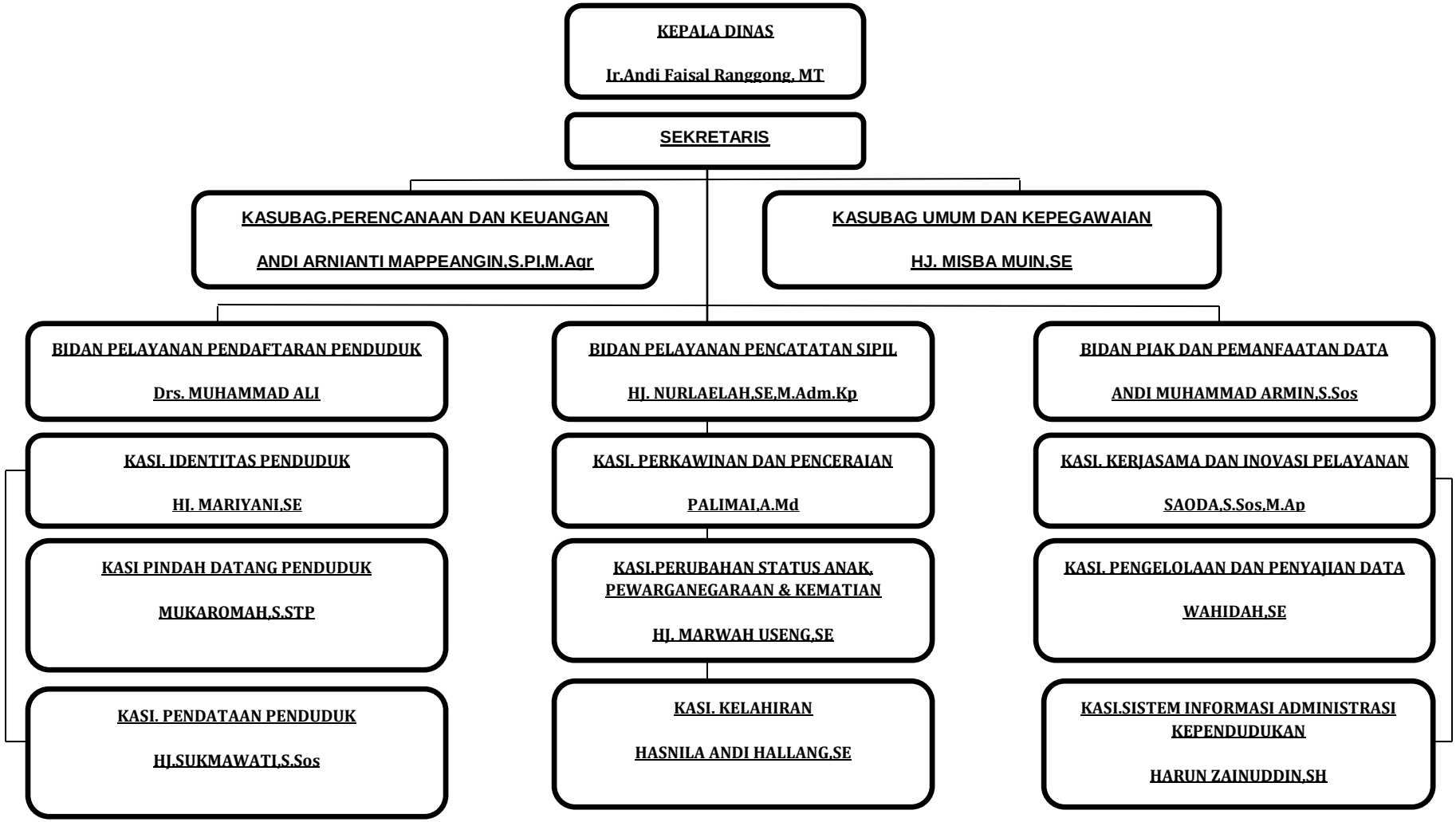
n. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang ditebitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hokum sebagai alat bukti autentik yang di hasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil.

o. Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas dan kondisi kesejahteraan yang

menyangkut politik, ekonomi, social budaya, agama serta lingkunganpenduduk setempat.

C. Struktur Organisasi Perusahaan/ instansi/ Daerah

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Identitas responden yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang pada tahun 2021 dapat diuraikan pada tabel berikut ini:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu: laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya akan disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 1Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	15	42,86%
2.	Perempuan	20	57,14%
Jumlah		35	100%

Sumber Data Priemer (Diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, jumlah responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 15

orang (42,86%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang (57,14%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang atau (57,14%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu: umur 30-40 tahun, umur 40-50 tahun dan umur 50-60 tahun. Untuk lebih jelasnya akan disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 2Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	30 – 40 Tahun	20	57,14%
2.	40 – 50 Tahun	10	28,57%
3.	50 – 60 Tahun	5	14,29%
Jumlah		35	100%

Sumber Data Priemer (Diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang, jumlah responden berdasarkan umur 30-40 tahun sebanyak 20 orang (57,14%), umur 40-50 tahun sebanyak 10 orang (28,57%) dan umur

50-60 tahun sebanyak 5 orang (14,29%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang adalah umur 30-40 tahun sebanyak 20 orang atau (57,14%).

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden berdasarkan tingkat pendidikan dalam penelitian ini dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu: SMA, S1 dan S2. Untuk lebih jelasnya akan disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 3Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	SMA	5	14,29%
2.	S1	20	57,14%
3.	S2	10	28,57%
Jumlah		35	100%

Sumber Data Priemer (Diolah)

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa pada kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, jumlah responden berdasarkan pendidikan SMA sebanyak 5 orang (14,29%), S1 sebanyak 20 orang (57,14%) dan S2 sebanyak 10 orang (28,57 %). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang adalah pendidikan S1 sebanyak 20 orang atau (57,14%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Responden berdasarkan masa kerja dalam penelitian ini dapat dikategorikan menjadi 4 yaitu: 1-5 tahun, 6-10 tahun dan 10-20 tahun dan >20 Tahun. Untuk lebih jelasnya akan disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	1 – 5 Tahun	6	17,14%
2.	6 -10 Tahun	5	14,29%
3.	10 – 20 Tahun	20	57,14%
4.	>20 Tahun	4	11,43%
Jumlah		35	100%

Sumber Data Priemer (Diolah)

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa pada kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang, jumlah responden berdasarkan masa kerja 1-5 tahun sebanyak 6 orang (17,14%), 6-10 tahun sebanyak 5 orang (14,29%), 10-20 tahun sebanyak 20 orang (57,14%) dan >20 Tahun sebanyak 4 orang (11,43%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang adalah masa kerja 10-20 tahun sebanyak 20 orang atau (57,14%).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitasi

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran.Dalampengujian instrument pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas factor dan validitas item.

Hasil dari uji validitas penelitian ini dengan besarnya df dapat di hitung 35-2=33 dengan df 33 dan alpha 5% di dapat r tabel sebesar 0.338. Kemudian selanjutnya, nilai r tabel yng telah diketahui digunakan sebagai landasan apakah setiap butir pernyataan instrumen yang dibuat sudah valid atau tidaknya dengan melakukan perbandingan selisih nilai r hitung dan r tabel sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung > r table, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung < r table, maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

Tabel 5. 5 Uji Validitas Data

Variabel	Pernyataan	Koefisien Korelasi	R Table	Keterangan
Sistem Antrian (X1)	X1.P1	,732”	0,338	*Valid*
	X2.P2	,861”	0.338	*Valid*
	X3.P3	,769”	0,338	*Valid*
Budaya Organisasi (X2)	X2.P1	,748”	0,338	*Valid*
	X2.P2	,900”	0,338	*Valid*
	X2.P3	,648”	0,338	*Valid*
Kepuasan Pelayanan (Y)	Y..P1	,807”	0,338	*Valid*
	Y.P2	,812”	0,338	*Valid*
	Y.P3	,655”	0,338	*Valid*

Sumber : Data SPSS Setelah Diolah (2022)

Dapat dilihat dari tabel 5.5 di atas bahwa, masing-masing butir pertanyaan yang di pakai dalam kuesioner untuk mengukur variabel antara Sistem Antrian (X1) dengan pernyataan X1.P1 Disiplin antrian yaitu memiliki nilai koefisian korelasi 0,723,X1.P2 disiplin antrian memiliki nilai korelasi sebesar 0,861, Untuk X2.P3 memiliki nilai korelasi 0,769. Budaya Organisasi (X2) dengan pernyataan X2.P1 Inovasi memiliki nilai korelasi 0,748, untuk X2.P2 memiliki nilai korelasi 0,900, X2.P3 inovasi dengan nilai korelasi 0,648. Dan Kepuasan

Pelayanan (Y) dengan Pernyataan Y.P1 memiliki nilai korelasi 0,807, Y.P2 memiliki nilai korelasi 0,812, dan Y.P3 memiliki nilai korelasi 0,655. Dari nilai koefisien korelasi setiap pernyataan variabelsemuanya valid, dibuktikan berdasarkan hasil kolom *Corected Item Total Correlation* memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari pada nilai R tabel 0,338.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengukur konsistensi dari serangkaian pengukuran.Reliabilitas akan menunjukkan seberapa besar tingkat akurasi dan seberapa besar alat ukur tersebut dapat dipercaya serta diandalkan dalam proses pengukuran.Suatu variabel bisa dikatakan riabel jikanilai *Cronbach Alpha* ≥ 0,6.

Tabel 5. 6Uji Reability

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Sistem Antrian (X1)	,691	*Reliabel*
Budaya Organisasi(X2)	,682	*Reliabel*
Kepuasan Pelayanan (Y)	,634	*Reliabel*

Sumber : Data SPSS Setelah Diolah (2022)

Adapun hasil pengujian reabilitas seperti tabel 5.6 di atas, masing-masing variabel bersifat reliabel, dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*antara variabelSistem

Antrian (X_1) sebesar 0,691, variabel Budaya Organisasi (X_2) sebesar 0,682, dan variabel Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,634 yang melebihi nilai *Cronbach Alpha* 0,6.

Dari hasil pengujian validitas dan reabilitas dapat disimpulkan bahwa variabel independent yaitu Sistem Antrian (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2), dan variabel dependent yaitu Kepuasan Pelayanan (Y) dinyatakan valid berdasarkan pengujian validitas. Untuk pengujian reabilitas, bahwa variabel independent dan dependent dinyatakan reliabel sesuai hasil pengujian reabilitas.

c. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol).Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yangsudah ditentukan sebelumnya.Uji hipotesis kadang disebut juga "konfirmasi analisis data".Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis nol. Ini adalah pengujian untuk menjawab pertanyaan yang mengasumsikan hipotesis nol adalah benar.

a. Analisis Linear Regresi Berganda

Analisis linear bergana digunakan untuk mengukur apakah ada pengaruh variabel independent yaitu Sistem Antrian (X_1), Budaya Organisasi (X_2) terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Pelayanan (Y) atas perubahan naik turunnya variabel independent yang dapat mempengaruhi variabel dependent. Berikut hasil pengujian regresi linear berganda :

Tabel 5. 7Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.120	1.613		3.174	.003
	Sistem Antrian	.441	.124	.529	3.568	.001
	Budaya Organisasi	.133	.128	.154	1.041	.000

Sumber : Output SPSS Setelah Diolah (2022)

Dari hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 5.7, dapat dilakukan persamaan dengan rumus sebagai berikut :

$Y = a + b1\ X_1 + b2\ X_2$

$Y = 5{,}120 + 0{,}441X_1 + 0{,}133X_2 + e$

Keterangan :

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Y = Kinerja

X_1 = Tingkat Pendidikan

X_2 = Budaya Organisasi

e = Residual Error

Dilihat dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai persamaan konstanta yaitu 5.120, artinya nilai tersebut menujukkan bahwa jika variabel Sistem Antrian (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) dalam keadaan konstan, maka nilai Kepuasan Pelayanan yaitu 5.120.

Koefisien regresi Penentuan Harga mempunyai nilai persamaan yaitu 0,441, dapat diartikan jika Penentuan Harga (X_1) meningkat 1% maka kepuasan pelayanan akan naik sebanyak 0,25.

Koefisien regresi Budaya Organisasi mempunyai nilai persamaan yaitu 0,133, dapat diartikan jika Kualitas Pelayanan (X_2) meningkat 1% maka Kepuasan Pelayanan akan naik sebanyak 0,25.

d. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam

menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi / R2 berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi yang mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya apabila nilai koefisien determinasi variabel mendekati satu (1) berarti kemampuan variabel bebas dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat semakin kuat.

Tabel 5. 8Uji Determinan R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590[a]	.348	.307	1.490

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Sistem Antrian

Sumber : Output SPSS Setelah Diolah (2022)

Dari tabel 5.8 dapat dilihat nilai korelasi berganda (R) yaitu 0,590 hal itu menentukan bahwa hubungan variabel bebas Sistem Antrian (X_1), Budaya Organisasi (X_2) terhadap variabel terikat Kepuasan Pelayanan (Y) adalah positif.

Data adjusted R square dapat diketahui berdasarkan data diatas bahwa besarnya nilainya yaitu 0,348, yang berarti variabel sistem antrian dan

budaya organisasi memiliki kemampuan menjelaskan variabel kepuasan pelayanan kantor kependudukan dan pencatatan sipil adalah 34,8% dan untuk 65,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

e. Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas yaitu Sistem Antrian (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) secara keseluruhan atau bersamaan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelayanan (Y).

Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel sebagai berikut :

1. F hitung > F tabel maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan
2. F hitung< F tabel maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.

Tabel 5. 9 Tabel Simultan (Uji F)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.924	2	18.962	8.541	.001[b]
	Residual	71.047	32	2.220		
	Total	108.971	34			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Sistem Antrian

Sumber : Output SPSS Setelah Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 5.9, dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi berganda menunjukkan hasil F hitung sebesar 8.541 dan berdasarkan nilai dari F tabel diketahui bernilai 3,29. Hal tersebut menunjukan bahwa 8.541 > 3,29 yang berarti Fhitung > Ftabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Antrian (X_1), Budaya Organisasi (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y).

f. Uji Parsial (Uji T)

Untuk menguji hipotesis digunakan uji signifikasi pengaruh parsial (Uji t). Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji statistik t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel sistem antrian (X_1) dan budaya organisasi (X_2) benar-benar berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelayanan (Y) secara terpisah atau parsial.Pengujian secara parsial dapat dilihat dari uji t apabila :

1) Nilai probabilitasnya < a 0,05, dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila t hitung < t tabel dan nilai signifikansi > a 0,05, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.

Tabel 5. 10 Uji Parsial (Uji T)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.120	1.613		3.174	.003
	Sistem Antrian	.441	.124	.529	3.568	.001
	Budaya Organisasi	.133	.128	.154	1.041	.000

Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Sumber : Output SPSS setelah diolah (2021)

Berdasarkan tabel 5.10 diatas dapat diketahui bahwa pengujian hipotesisnya sebagai berikut:

Hipotesis 1

Rumusan Hipotesis :

H1 : sistem antrian Berpengaruh Signifikan Terhadap kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang.

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa nilai t hitung untuk sistem antrian (X_1) adalah 3,568 dan diketahui nilai dari t tabelnya adalah 2,03693 dan nilai signifikannya 0,000< 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sistem antrian (X_1) diterima yang berarti bahwa

sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kantor capil.

Rumusan hipotesis :

H2: Budaya Organisasi Berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil di kantor kabupaten sidenreng rappang.

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa budaya organisasi (X2) diperolah nilai T hitung 1.041>2,03693, dan nilai signifikan 0,00>0,005. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Budaya Organisasi (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) secara parsial.Signifikannya 0,00>0,005. Hal ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi (X2) tidak diterima yang berarti bahwa budaya organisasi (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y) secara parsial.

B. Pembahasan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem antrian dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang yang diperoleh melalui hasil uji regresi yang dilakukan. Uji regresi dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan sekaligus menjawab tiga hipotesis yang diajukan rumusan masalah.

Adapun hipotesis yang diangkat adalah diduga sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang dan diduga kepuasan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelayanan di kantor kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

1. Sistem Antrian (X1) Terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

   Dengan adanya sistem pelayanan yang baik di kantor kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang dapat membuat masyarakat nyaman dalam menunggu terutama adanya fasilitas yang lengkap dan masyarakat yang datang lebih awal di prioritaskan terlebih dahulu untuk di layani. Hal tersebut dapat membuat masyarakat puas dengan pelayanan yanga ada pada kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

   Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 26 *for windows*menunjukkan bahwa variabel Sistem antrian (X1) diterima yang berarti bahwa Sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Sistem Antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan suatu kedatangan seseorang pada suatu

fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu antrian pada akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut.

Menurut Pendapat Penulis Sistem Antrian adalah himpunan pelanggan, pelayanan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan dan pemrosesan masalahnya.

Sistem Antrian memiliki 2 Indikator yang terdiri atas Sistem Pelayanan dan Aturan Antrian.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa Sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan dikantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang.

2. Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS* menunjukkan bahwa Budaya Organiasiberpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dalam kenyataannya organisasi itu lebih daripada sekedar rasionalitas, organisasi dapat memiliki keperibadian juga seperti manusia pada umumnya. Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi

suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi ini melingkupi seluruh pola perilaku anggotannya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal.

Kemampuan untuk bekerja pada diri seseorang akan menetukan tingkat kualitas pelayanan masing-masing individu tersebut yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian dapat budaya organisasi mempunyai keterkaitan dan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Siregar (2009), yang menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan terbukti secara benar dan empiris.

Budaya Organisasi adalah salah satu peluang untuk membangun Sumber Daya Manusia melalui aspek perubahan sikap dan perilaku yang diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan tantangan yang sedang berjalan dan yang akan datang.

Menurut Pendapat Penulis Budaya Organisasi adalah peluang untuk membangun sumber daya manusia dengan mengubah sikap dan perilaku yang diharapkan mampu beradaptasi dengan tantangan saat ini dan masa depan.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan dikantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

3. Pengaruh Sistem Antrian (X1) dan Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

   Teraturnya ataupun bagusnya dalam sistem antrian yang ada pada kantor capil dan budaya organisasi yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat membuat masyarakat yang dilayani dengan pola komunikasi dan kulitas kerja yang diberikan mampu membuat masyarakat merasa puas saat mengurus sesuatu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

   Berdasarkan hasil perhitungan *SPSS 26* menunjukkan bahwa variabel Sistem Antrian (X1) dan Budaya Organisasi (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Apabila Sistem antrian menurun maka budaya organisasi ikut juga menurun.Dan apabila sistem antrian meningkat otomatis budaya organisasi meningkat.

   Sistem antrian (X1) dan Budaya Organisasi (X2) apabila diuji secara bersama atau simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelayanan

(Y) pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, terkait pengaruh Sistem Antrian Dan Budaya Organisasi di kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara Parsial Sistem antrian (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan (Y).
2. Secara Parsial Budaya Organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).
3. Secara simultan Sistem Antrian(X1) dan Budaya organisasi (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidenreng rappang lingkungan yang dilihat dari hasil observasi penulis selama melakukan penelitian yaitu lingkungan kerja sudah cukup baik. Namun, masih ada beberapa fasilitas yang sudah tidak berfungsi. Diharapkan untuk kedepannya fasilitas kantor lebih diperhatikan lagi demi kenyamanan dalam bekerja serta hubungan karyawan tetap terjaga komunikasinya dengan baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti variabel serupa yaitu beban kerja, lingkungan kerja dan kinerja karyawan agar lebih mengembangkan lagi penelitian ini dengan menggunakan populasi yang lebih banyak lagi agar teruji efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsiwi Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek [Jurnal]. - Jakarta : Bina Rupa Aksara, 1996. - https://jurnal article.co.id : Vol. 15.

Aulia Hawadini, Analisis Sstem Antrian Dan Optimarsasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam, 2020

Ayu Lestari BR PURBA Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Waktu Pelayanan, 2021.

Brown Harvey dan Budaya Organisasi sebagai Suatu Sistem Nilai Dan Kepercayaan Bersama [Jurnal]. - 2009. - Vol. 135.

Chaterina Melina Taurisa Intan Ratnawati Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan [Jurnal]. - Kaligawe, Semarang : Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE), 2012. - Vol.19, No.2 ISSN: 1412-3126 : Vol. 179.

Ginting Bronson dalam Proses Antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan [Jurnal]. - 2013.

Haizer Jay and Barry Render Operation Management, 6 th Edition, Prentice-Hall Inc, New Jersey [Jurnal]. - 2011.

Indrawati Ayu Dewi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta [Jurnal]. - Denpasar : [s.n.], 2013.

Januar Efendi Panjaitan Ai Lili Yuliati Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [Jurnal]. - Bandung : Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, 02 September 2016. - Vol. 269.

Parepare, F. E. (2020). Panduan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Parepare.

Render Heizer dan Jurnal Budaya Organisasi [Jurnal]. - 2016.

Rodiathul Kusuma Wardani M. Djudi Mukzan, Yuniadi Maryowan Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan [Jurnal]. - Surabaya : Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 31 No. 1,

1 Februari 2016. - Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id : Vol. 62.

Santi Milanda Darmawan Ukkas Pengaruh Sistem Antrian Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Madising [Jurnal]. - Mario, Kota Parepare : [s.n.], 2019.

Vicky Desna Adi Lelono Resista Vikaliana Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnet Home [Buku]. - Branch Kelapa Gading : [s.n.], 2020.

Wirtz Lovelock dan Kepuasan Konsumen dalam Organisasi [Jurnal]. - 2011. - Vol. 74.

Ayu Lestari BR PURBA Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Waktu Pelayanan, 2021.