

IMPLIKASI REFORMASI BIROKRASI TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN WARGA DI KOTA TIDORE KEPULAUAN

Syamsul Bahri Abd. Rasyid^{1*}, Ulung Pribadi¹

¹Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

*e-mail: syamsulbahri100296@gmail.com

Abstrak

Reformasi birokrasi merupakan upaya perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada aspek kelembagaan, manajemen, dan sumber daya manusia. Namun, secara empirik hal ini justru berbanding terbalik dengan area-area reformasi birokrasi yang dicanangkan dalam regulasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implikasi reformasi birokrasi terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada pemerintah dan pelayanan publik yang dilakukan di Kota Tidore Kepulauan, Provinsi Maluku Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan data primernya adalah survey hasil kuesioner berjumlah 225 responden, serta menggunakan software SmartPLS 3.3.3 sebagai alat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel regulasi dan akuntabilitas berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepercayaan warga terhadap pemerintah, serta kepercayaan warga terhadap pemerintah yang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga terhadap pelayanan publik. Sementara variabel prosedur, struktur organisasi, sumber daya manusia, dan teknologi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan warga terhadap pemerintah. Penelitian ini berkontribusi sebagai salah satu acuan untuk membenahi birokrasi di Kota Tidore Kepulauan, terutama pada variabel-variabel yang berpengaruh dan signifikan. Penelitian komparatif dengan dua lokus yang berbeda, jumlah responden yang lebih banyak, hingga jangka waktu penelitian yang lebih lama, perlu dilakukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi; Kepercayaan Warga; Kepuasan Warga; Pemerintah Daerah; Pelayanan Publik

Abstract

Bureaucratic reform is an effort to improve the system of government administration, especially in the aspects of institutions, management, and human resources. However, empirically, this is inversely proportional to the bureaucratic reform areas proclaimed in the regulations. This study analyzes the implications of bureaucratic reform on public trust and satisfaction in the government and public services carried out in Tidore Islands City, North Maluku Province. The research method used is quantitative, with the primary data being survey results from a questionnaire totaling 225 respondents and using SmartPLS 3.3.3 software as an analytical tool. The study results indicate that the regulatory and accountability variables have positive and significant implications for citizen trust in government and citizen trust in government, which has a positive and significant impact on citizen satisfaction with public services. Meanwhile, the variables of procedure, organizational structure, human resources, and technology do not significantly affect citizens' trust in government. This study contributes as a reference for fixing the bureaucracy in the City of Tidore Islands, especially on influential and significant variables. Comparative research with two different loci, a more significant number of respondents, until to a more extended research period, needs to be done for further research.

Keywords: Bureaucratic Reform; Citizen Trust; Citizen Satisfaction; Local Government; Public Service

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2021 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.



PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah Kota Tidore Kepulauan, lewat Sekretaris Daerah Kota, Muhammad Miftah Baay, dalam kegiatan Sosialisasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Maluku Utara, pada 24 Maret 2021, menuturkan bahwa Pemerintah Kota Tidore Kepulauan menaruh perhatian serius terhadap masalah kependudukan dan pencatatan sipil. Lebih lanjut, Baay menyatakan bahwa kegiatan sosialisasi tersebut diharapkan dapat merespon kompleksitas permasalahan Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini (MC Kota Tidore, 2021). Selain itu, terkait dengan pelayanan publik, Kepala Ombudsman Maluku Utara, Sofyan Ali, pada 6 April 2021 lalu, menyampaikan bahwa, kendati Kota Tidore sempat memasuki zona merah dalam hasil survey kepatuhan pelayanan publik pada tahun 2017, pada tahun 2018 dan 2019, Kota Tidore berangsur membaik dan bahkan melonjak masuk dalam zona hijau tingkat kepatuhan standar pelayanan (Malut Post, 2021). Lebih lanjut, dalam acara webinar yang diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, yang bekerjasama dengan Lembaga Administrasi Negara dan tiga Politeknik STIA LAN Bandung, Jakarta, dan Makassar pada 19 September 2021,

dengan tema “Menyingkapi Angan *Good Governance*, Praktik Pembelajaran dari Korporasi dan Pemerinta dengan Pendekatan 7s McKinsey”, Capt Ali Ibrahim, yang merupakan kepala daerah Kota Tidore Kepulauan, menuturkan bahwa, selama dua periode kepemimpinannya, ia mengakui bahwa tidak mudah dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Kendati demikian, beberapa konsep dalam 7s McKinsey seperti sistem, staf, dan style, dan telah dilaksanakan, di mana ketiga konsep tersebut bermuara pada prinsip-prinsip *good governance*. Ali Ibrahim melanjutkan bahwa, prinsip *good governance* menuju korporasi bukan mustahil untuk terwujud seiring dengan semakin membaiknya reformasi birokrasi (Yusuf, 2021).

Reformasi birokrasi sendiri, merupakan upaya perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan khususnya aspek kelembagaan (organisasi), manajemen, dan sumber daya manusia aparatur (Afifuddin, 2019; Umar et al., 2019). Dalam hal regulasinya, telah tertuang dalam Permen PAN & RB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, dimana dalam regulasi tersebut, termuat area reformasi yang merupakan upaya peningkatan dari regulasi sebelumnya, yakni: manajemen perubahan, deregulasi kebijakan, penataan organisasi, penataan tatalaksana,

penataan SDM aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (MenPAN-RB, 2020).

Pemerintah, berusaha melakukan reformasi birokrasi agar penyelenggaraan pemerintahan menjadi akuntabel. Langkah-langkah yang diambil pemerintah untuk menjadi pemerintahan yang akuntabel adalah dengan meningkatkan komitmen organisasi dan mengubah cara kerja dan budaya kerja birokrasi yang kurang memadai (Arwati & Latif, 2021). Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia atau aparatur yang belum memadai (Eldo & Mutiarin, 2019). Lebih-lebih, Pribadi dan Kim (2021) bahkan menambahkan bahwa sikap negatif dan, terkadang, curiga terhadap pegawai negeri sipil yang merajalela di Indonesia, menghalangi masyarakat untuk menggunakan layanan publik dan berpartisipasi dalam program pemerintah (Pribadi & Kim, 2021).

Fenomena pelayanan publik diperparah dengan ditemukannya permasalahan pada birokrasi pemerintah, yang ditandai dengan terus meningkatnya pengaduan masyarakat mengenai buruknya kualitas pelayanan publik yang melibatkan penyelenggara negara atau aparat birokrasi, seperti: prosedur pelayanan yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, kekuasaan yang berlebih-lebihan, perilaku oknum aparat yang sering kurang bersahabat, pegawai yang sering tidak berada di

tempat saat jam kerja, sarana dan prasarana seperti teknologi informasi yang belum memadai, hingga ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat (Batara et al., 2017; Hasanah, 2019; Sulisty & Ediwidjojo, 2020; Ediwijoyo, 2020; Umam & Adiinto, 2020; Pratama, 2020; Kesuma Putri et al., 2021). Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan (birokrasi) sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan (Dewi, 2019).

Tantangan pemerintah Indonesia dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan mengatasi krisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Haning, 2018). Masyarakat menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi, sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih dan pemerintahan yang baik (Wakhid, 2017). Menurut Fukuyama (2017) dalam Falahudin dan Frinaldi (2020), mengemukakan bahwa berkaitan dengan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, birokrasi publik harus memberikan kontribusi yang sangat besar, karena lingkup penyelenggaraan negara selalu berkaitan dengan konteks *public service* dan *public affairs* (Falahuddin & Frinaldi, 2020).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan

secara transparan dan akuntabel (Firdaus & Lawati, 2019). Selanjutnya, Dahlila dan Frinaldi (2020) mempertegas bahwa pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya antrian dalam memberikan pelayanan, dan ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan. Teknologi informasi menjadi solusi dalam permasalahan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien (Dahlila & Frinaldi, 2020).

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat (Kholifah & Setiyono, 2018). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara konsisten dan berkesinambungan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif (Muslim & Irwandi, 2017; Sandra & Maryati, 2020).

Kepuasan masyarakat adalah faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha. Karena masyarakat ialah konsumen dari produk yang dihasilkan, maka badan usaha harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat (Kusumah et al., 2018). Menurut Hidayat dan Samputra, untuk mengukur kualitas pelayanan

publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Hidayat & Samputra, 2020). Salah satu kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur dalam mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah khususnya dalam pelayanan publik (Aprilia & Puspitarini, 2021). Mengamini pernyataan tersebut, dalam penelitiannya, Indiahono, 2021 menuliskan bahwa bagaimana birokrasi mulai meningkatkan kepercayaan adalah dengan membuka ruang kritik atau tekanan dari luar birokrasi secara luas.

Penelitian terdahulu, telah banyak mengulik tentang kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah serta pelayanan publik yang dilakukan. Penelitian Sulistyono & Ediwidjojo (2020) di Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen, serta Ediwijoyo (2020) di Kabupaten Kebumen, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (regulasi dan prosedur), di mana hasil kualitas pelayanan publik di kedua tempat tersebut berada pada tingkatan yang baik. Penelitian lain yang juga berkaitan dengan penelitian ini adalah penelitiannya Pratama (2020) di Kabupaten Bekasi, di mana terdapat komposisi sumber daya manusia dan teknologi yang termaktub dalam pengetahuan dan keterampilan pegawai (Program Inovasi Gerai Cepat Dukcapil)

sangat membantu masyarakat sehingga berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat, yang selanjutnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Lebih lanjut, dengan melihat delapan area reformasi birokrasi sebagaimana yang termaktub dalam Permen PAN & RB Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019, yakni: mental aparatur, pengawasan, akuntabilitas, struktur organisasi, prosedur, SDM aparatur, regulasi, dan pelayanan publik (MenPAN-RB, 2015), yang kemudian diubah kembali dalam Permen PAN & RB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, memuat area reformasi yang merupakan upaya peningkatan dari regulasi sebelumnya, yakni: manajemen perubahan, deregulasi kebijakan, penataan organisasi, penataan tatalaksana, penataan SDM aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (MenPAN-RB, 2020). Selanjutnya adalah penelitian Yuliati & Wahyuningsih (2019) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan mengutip Septiawan (2014), Yuliati & Wahyuningsih (2019) memaparkan bahwa kepercayaan merupakan hal yang penting bagi komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Dalam artian, *trust* itu ada, ketika penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya dan juga mempunyai derajat integritas yang tinggi.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada komposisi variabel yang dipakai, lokus penelitian, serta *software* untuk pengolahan data penelitian. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Tidore Kepulauan dengan menggunakan variabel-variabel penelitian: Regulasi, Prosedur, Struktur Organisasi, Sumber Daya Manusia, Teknologi, dan Akuntabilitas sebagai variabel dependen, serta variabel kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan pelayanan publik yang dilakukan, sebagai variabel independen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Kota Tidore Kepulauan. Urgensi dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salah satu bahan cerminan dan evaluasi untuk para pelayan publik dalam struktur birokrasi pemerintahan di Kota Tidore Kepulauan, dengan mempertimbangkan untuk mengacu pada variabel-variabel yang dipilih dalam penelitian ini. Penelitian lanjutan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, perlu dilakukan untuk terus memberikan refleksi dan evaluasi terhadap dinas-dinas yang lain (karena tidak semua dinas memiliki tingkat pelayanan publik yang sama) yang menjadi bagian dari roda pemerintahan di daerah.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan teknik survey, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online (Google Form). Lokus pada penelitian ini adalah di Kota Tidore Kepulauan, Provinsi Maluku Utara. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kota Tidore Kepulauan usia produktif (15-55 tahun), dengan tujuan agar tidak bias dalam pengambilan sampel kemudian. Jumlah populasi yang didapatkan peneliti adalah sebanyak 59.246 orang, yang peneliti dapatkan pada website resmi Badan Pusat Statistik Kota Tidore Kepulauan (BPS Kota Tidore Kepulauan, 2020).

Jumlah responden yang didapatkan dalam penelitian ini adalah akumulasi dari tanggal 29 Maret 2021 hingga tanggal 29 Mei 2021. Lebih lanjut, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel. Pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan sampling error sebesar 7% dengan tingkat keakuratan 93%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat rumus Slovin dan perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Toleransi kesalahan (*sampling error*)

Sampling error (e) yang digunakan adalah 7% dengan pertimbangan populasi cenderung homogen dan aspek keterbatasan

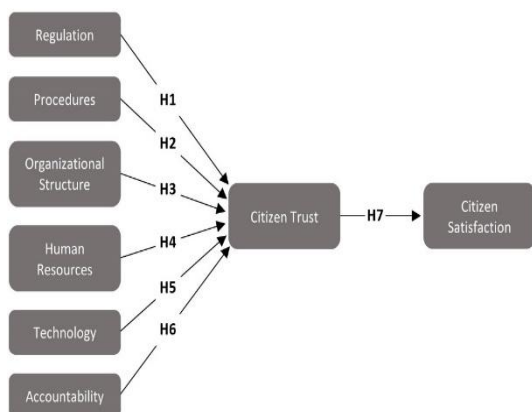
peneliti. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini, yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{59246}{1 + 59246 (0.07)^2} \\ &= \frac{59246}{1 + 59246 (0.0049)} \\ &= \frac{59246}{291.3054} = 203.381 = \mathbf{203} \end{aligned}$$

Berdasarkan kalkulasi menggunakan rumus Slovin tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian sebesar 203 responden. Lebih lanjut, untuk menyesuaikan jumlah sampel dengan data (kuesioner) yang telah dibagikan dan diisi oleh para responden, maka jumlah responden yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebanyak 225 orang, sesuai dengan jumlah tanggapan responden selama interval waktu dua bulan tersebut. Alat analisis data dalam penelitian ini menggunakan program SmartPLS 3.3.3, dengan pengujian yang dilakukan adalah uji skor rata-rata, uji outer model, uji struktural/inner model, dan uji hipotesis (Mustaqim et al., 2020). Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model structural digunakan untuk uji kausalitas.

Model Penelitian dan Hipotesis

Model penelitian yang mendasari penelitian ini, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Teori
Sumber: Diolah peneliti (2021)

Berdasarkan penjelasan serta model penelitian pada Gambar 1, maka hipotesis yang dapat diusulkan adalah:

- H1.** Regulasi berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepercayaan warga pada pemerintah.
- H2.** Prosedur berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepercayaan warga pada pemerintah.
- H3.** Struktur Organisasi berimplikasi

positif dan signifikan terhadap kepercayaan warga pada pemerintah.

- H4.** Sumber Daya Manusia berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepercayaan warga pada pemerintah.
- H5.** Teknologi berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepercayaan warga pada pemerintah.
- H6.** Akuntabilitas berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepercayaan warga pada pemerintah.
- H7.** Kepercayaan warga pada pemerintah berimplikasi positif dan signifikan terhadap kepuasan warga pada pelayanan publik.

Desain Kuesioner

Tabel 1. Desain Kuesioner

Variabel	Indikator
Regulation (Peraturan)	Saya memahami bahwa peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik lebih mudah.
	Saya memahami bahwa peraturan pemerintah tidak lagi menghambat pelayanan publik.
	Saya percaya bahwa peraturan pemerintah tentang pelayanan publik sudah baik.
Procedures (Prosedur)	Saya merasakan mekanisme dalam mengurus pelayanan tidak berbelit-belit.
	Saya melihat alur pelayanan sudah baik.
	Saya merasakan sistem pelayanan sudah baik.
Organizational Structure (Struktur Organisasi)	Saya melihat perubahan kelembagaan pelayanan publik.
	Saya melihat bagian-bagian organisasi sudah menjalankan fungsi dengan baik.
	Saya merasakan adanya integrasi kantor-kantor yang mengurus pelayanan publik.

Human Resources (Sumber Daya Manusia)	Saya merasakan pelayanan yang ramah dari para pegawai kantor pelayanan publik.
	Saya merasakan para pegawai merespon kebutuhan pelayanan dengan baik.
	Saya merasakan para pegawai menerima keluhan dan saran dari masyarakat.
Technology (Teknologi)	Saya melihat peralatan di kantor pelayanan publik lengkap.
	Saya melihat sistem informasi di kantor pelayanan sudah baik.
	Saya melihat perangkat teknologi di kantor pelayanan publik sudah memenuhi standar.
Accountability (Akuntabilitas)	Saya melihat pemerintah memublikasikan kinerjanya.
	Saya melihat kegiatan kantor pelayanan berorientasi pada kepentingan publik.
	Saya melihat laporan kantor pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan.
Citizen Trust (Kepercayaan Warga)	Saya percaya pemerintah memiliki program dan kegiatan yang baik untuk masyarakat.
	Saya percaya pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik.
	Saya percaya pemerintah bertindak untuk kepentingan warga.
Citizen Satisfaction (Kepuasan Warga)	Saya puas dengan pelayan publik yang diberikan pemerintah.
	Saya puas dengan sistem pelayanan publik yang ada.
	Saya puas dengan teknologi yang digunakan oleh pemerintah dalam pelayanan publik.

Catatan: Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan survei kuantitatif yang diambil dari indikator per variabel dalam tabel. Pertanyaan survei diukur dengan menggunakan 4 skala Likert: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Demografi Responden

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat di Kota Tidore Kepulauan, didapatkan jumlah sebanyak 225 responden dengan komposisi laki-laki lebih banyak dibanding perempuan. Lebih lanjut, mayoritas responden juga lebih banyak yang berusia di bawah 30 tahun dibanding di atas 30 tahun. Sedangkan untuk komposisi jenjang Pendidikan terakhir yang ditempuh, kebanyakan responden yang didapatkan peneliti adalah responden dari kalangan yang sedang/telah menyelesaikan studi di jenjang perkuliahan (Tabel 2).

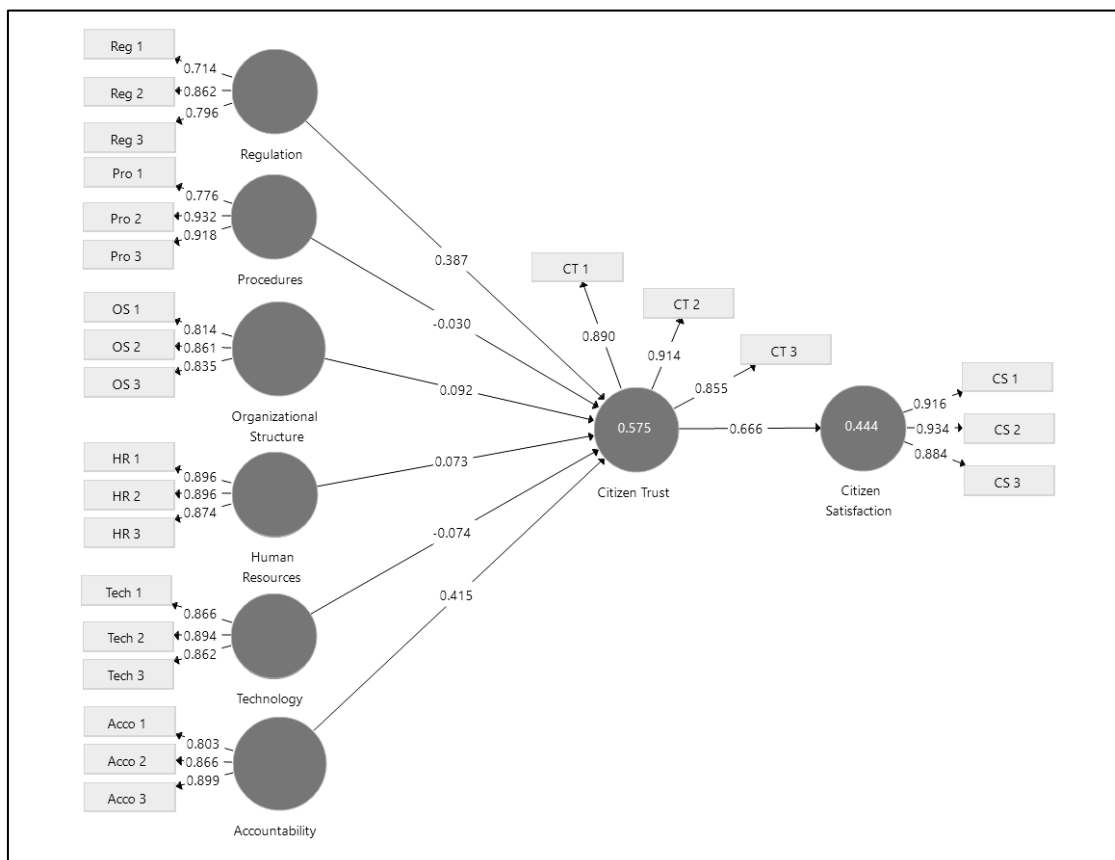
Tabel 2. Profil Demografi Responden (n = 225)

Karakteristik	Kota Tidore Kepulauan	
	Frekuensi	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Laki-laki	118	52,44
Perempuan	107	47,56
<i>Usia</i>		
16-20	30	13,33
21-25	104	46,23
26-30	66	29,33
31-35	13	5,78
36-40	9	4
51-55	3	1,33
<i>Pendidikan Terakhir</i>		
SD	1	0,44
SMP/Sederajat	2	0,89
SMA/Sederajat	79	35,11
Strata 1	136	60,45
Strata 2	7	3,11

**Model Penelitian Tervalidasi,
Validitas Data, dan Reliabilitas Data**

Peneliti mengajukan model untuk menguji data yang terdiri dari konstruk: Peraturan, Prosedur, Struktur Organisasi, Sumber Daya Manusia, Teknologi, dan Akuntabilitas yang dirasakan, yang secara langsung dapat memengaruhi Kepercayaan Warga atau berfungsi sebagai variabel mediasi untuk memengaruhi Kepuasan Warga. Kualitas model pengukuran ditentukan berdasarkan validitas dan reliabilitasnya dengan mempertimbangkan nilai-nilai: *Convergent Validity* dan *Discriminant*

Validity yang dapat dilihat dari hasil skor dari outer model yaitu nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dan outer loading, dengan catatan harus lebih besar dari 0,5 untuk dapat dikatakan valid (Gambar 2 & Tabel 3), dan nilai *Cronbach's Alpha* serta *Composite Reliability* secara berturut-turut yang harus lebih dari 0,60 dan 0,70, untuk dapat dikatakan reliabel (Tabel 4) (Alshamsi et al., 2019; Kusuma & Pribadi, 2020; Kautsarina et al., 2020; Astrid et al., 2020; Setiawan et al., 2021).



Gambar 2. Model Penelitian Tervalidasi
Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SmartPLS (2021)

Tabel 3. Validitas data

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Peraturan	Reg 1	0,714	0,629	Valid
	Reg 2	0,862		
	Reg 3	0,796		
Prosedur	Pro 1	0,776	0,771	Valid
	Pro 2	0,932		
	Pro 3	0,918		
Struktur Organisasi	OS 1	0,814	0,700	Valid
	OS 2	0,861		
	OS 3	0,835		
Sumber Daya Manusia	HR 1	0,896	0,789	Valid
	HR 2	0,896		
	HR 3	0,874		
Teknologi	Tech 1	0,866	0,764	Valid
	Tech 2	0,894		
	Tech 3	0,862		
Akuntabilitas	Acco 1	0,803	0,734	Valid
	Acco 2	0,866		
	Acco 3	0,899		
Kepercayaan Warga	CT 1	0,890	0,787	Valid
	CT 2	0,914		
	CT 3	0,855		
Kepuasan Warga	CS 1	0,916	0,831	Valid
	CS 2	0,934		
	CS 3	0,884		

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SmartPLS (2021)

Hasil uji validitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua pernyataan pada setiap variabel penelitian yang terdiri dari: Peraturan, Prosedur, Struktur Organisasi, Sumber Daya Manusia, Teknologi, Akuntabilitas, Kepercayaan Warga, dan Kepuasan Warga memiliki nilai outer loading yang

lebih dari 0,50 dan semua variabel penelitian yang memiliki nilai AVE lebih dari 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada semua variabel penelitian, dinyatakan valid atau memenuhi *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Tabel 4. Reliabilitas data

Variabel	Mean	Standard Deviations	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Peraturan	3,004	0,722	0,703	0,835	Reliabel
Prosedur	2,756	0,784	0,852	0,910	Reliabel
Struktur Organisasi	2,911	0,679	0,787	0,875	Reliabel
SDM	2,831	0,771	0,867	0,918	Reliabel
Teknologi	2,846	0,714	0,847	0,907	Reliabel
Akuntabilitas	2,877	0,715	0,819	0,892	Reliabel
Kepercayaan Warga	3,084	0,661	0,864	0,917	Reliabel
Kepuasan Warga	2,785	0,757	0,898	0,936	Reliabel

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SmartPLS (2021)

Nilai mean pada Tabel 4, menunjukkan tingkat kesesuaian keenam variable bebas dan dua variable terikat. Variabel bebas yang mendapat nilai tertinggi adalah “Peraturan” dengan nilai di atas 3, diikuti “Struktur Organisasi” dengan nilai mendekati 3. Sementara itu, variabel dengan nilai yang paling rendah adalah variabel “Prosedur” dengan nilai 2,756. Variabel ini tergolong permasalahan paling umum yang dapat ditemukan di hampir seluruh instansi pemerintah di Indonesia, seperti prosedur yang berbelit-belit hingga pada permasalahan ketidakpastian waktu serta harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat.

Lebih lanjut, Tabel 4 juga menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha serta Composite Reliability yakni $> 0,60$ dan $0,70$ secara berturut-turut, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel penelitian; Peraturan, Prosedur, Struktur Organisasi, Sumber Daya Manusia, Teknologi, Akuntabilitas, Kepercayaan Warga, dan Kepuasan Warga memenuhi uji reliabilitas. Pengukuran outer model yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas ini, menunjukkan bahwa pengukuran selanjutnya untuk Inner Model dapat dilakukan.

Pengujian Inner Model

Pengujian inner model dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R square dari model penelitian. Mode struktural dievaluasi dengan menggunakan R Square untuk konstruk dependen uji t, serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam menilai

model dengan PLS, dimulai dengan melihat R square untuk setiap variabel laten dependen (Kusuma & Pribadi, 2020). Tabel 5 di bawah merupakan hasil estimasi R square dengan SmartPLS 3.3.3.

Tabel 5. Hasil R Square

Variabel	R Square
Kepercayaan Warga	0,575
Kepuasan Warga	0,444

Jika dikaitkan dengan *Rule of Thumb* untuk pengujian R Square menurut Hamid & Anwar (2019), yakni 0.75 untuk kategori kuat, 0,50 untuk kategori moderat, dan 0,25 untuk kategori lemah, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi “Kepercayaan Warga” dan selanjutnya “Kepuasan Warga”, sama-sama memiliki tingkat pengaruh yang moderat. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,5% variabel Kepercayaan Warga (CT) dapat dipengaruhi oleh Peraturan (Reg), Prosedur (Pro), Struktur Organisasi (OS), Sumber Daya Manusia (HR), Teknologi (Tech), dan Akuntabilitas (Acco), sedangkan variabel Kepuasan Warga (CS), 44,4% dipengaruhi oleh Kepercayaan Warga (CT).

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis antar variabel, yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen, dan variabel endogen terhadap variabel eksogen, dilakukan dengan metode resampling bootstrap setelah mengetahui valid dan reliabelnya data. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t (uji t). Nilai t

pembandingan dalam penelitian ini diperoleh dari tabel t. Pengujian dapat dikatakan signifikan jika nilai T statistics lebih besar dari 1,96 dan nilai P value lebih kecil dari 0,05 (Haryono, 2017).

Pengujian hipotesis dengan melihat *output path coefficient*, dari hasil *resampling bootstrap* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviations (STDEV)	T Statistics (O/STDEVI)	P Values	Penilaian Hipotesis
Acco → CT	0,415	0,409	0,085	4,859	0,000	Diterima
CT → CS	0,666	0,668	0,046	14,600	0,000	Diterima
HR → CT	0,073	0,072	0,093	0,790	0,430	Ditolak
OS → CT	0,092	0,098	0,088	1,044	0,297	Ditolak
Pro → CT	-0,030	-0,031	0,083	0,361	0,718	Ditolak
Reg → CT	0,387	0,382	0,062	6,269	0,000	Diterima
Tech → CT	-0,074	-0,065	0,073	1,018	0,309	Ditolak

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SmartPLS (2021)

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari keseluruhan variabel yang saling berimplikasi, terlihat bahwa hanya terdapat tiga hipotesis yang diterima, yang ditandai dengan nilai T statistics > 1,96 dan P values < 0,05 (berwarna hijau), sedangkan hipotesis-hipotesis yang ditolak adalah kebalikannya (berwarna merah). Adapun hasil yang ditunjukkan pada Tabel 6 mengafirmasi sekaligus menegaskan temuan-temuan dari penelitian sebelumnya, serta regulasi yang ditetapkan pemerintah yakni Permen PAN & RB Nomor 25 tahun 2020.

H1. “Peraturan” memiliki implikasi positif dan signifikan terhadap “Kepercayaan Warga” (hipotesis diterima), dengan T statistic dan P value masing-masing 6,269 dan 0,000. Penelitian ini mengafirmasi penelitian-penelitian sebelumnya bahwa “Peraturan” memiliki pengaruh signifikan terhadap “Kepercayaan

Warga” (Sulistyo & Ediwidjojo, 2020; Ediwijoyo, 2020).

H2. “Prosedur” tidak memiliki implikasi signifikan terhadap “Kepercayaan Warga” (hipotesis ditolak), dengan T statistic dan P value masing-masing 0,361 dan 0,718. Penelitian ini sekaligus menegaskan temuan pada penelitian-penelitian sebelumnya, bahwa “Prosedur” memiliki pengaruh signifikan terhadap “Kepercayaan Warga” (Muslim & Irwandi, 2017; Kusumah et al., 2018; Sandra & Maryati, 2020; Sulistyo & Ediwidjojo, 2020; Ediwijoyo, 2020; Pribadi & Kim, 2021). Hasil ini terbilang mengejutkan, karena masalah yang paling sering diungkapkan oleh masyarakat di banyak wilayah di Indonesia, adalah permasalahan prosedur.

H3. “Struktur Organisasi” tidak memiliki implikasi signifikan terhadap “Kepercayaan Warga” (hipotesis

ditolak), dengan T statistic dan P value masing-masing 1,044 dan 0,297. Penelitian ini sekaligus menegasi temuan pada penelitian-penelitian sebelumnya bahwa "Struktur Organisasi" memiliki pengaruh signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (Dewi, 2019).

H4. "Sumber Daya Manusia" tidak memiliki implikasi signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (hipotesis ditolak), dengan T statistic dan P value masing-masing 0,790 dan 0,430. Penelitian ini sekaligus menegasi temuan pada penelitian-penelitian sebelumnya bahwa "Sumber Daya Manusia" memiliki pengaruh signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (Pratama, 2020; Sandra & Maryati, 2020).

H5. "Teknologi" tidak memiliki implikasi signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (hipotesis ditolak), dengan T statistic dan P value masing-masing 1,018 dan 0,309. Penelitian ini sekaligus menegasi temuan pada penelitian-penelitian sebelumnya bahwa "Teknologi" memiliki pengaruh signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (Dahlila & Frinaldi, 2020; Pratama, 2020). Hasil ini dapat dimaklumi, karena Kota Tidore Kepulauan termasuk daerah yang masih di bawah rata-rata dalam tingkat melek teknologi.

H6. "Akuntabilitas" memiliki implikasi signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (hipotesis diterima), dengan T statistic dan P value masing-masing 4,859 dan 0,000. Penelitian ini sekaligus mengafirmasi temuan pada penelitian-penelitian sebelumnya bahwa "Akuntabilitas"

memiliki pengaruh signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (Dewi, 2019; Firdaus & Lawati, 2019).

H7. "Kepercayaan Warga" memiliki implikasi signifikan terhadap "Kepuasan Warga" (hipotesis diterima), dengan T statistic dan P value masing-masing 14,600 dan 0,000. Penelitian ini sekaligus mengafirmasi temuan pada penelitian sebelumnya bahwa "Kepercayaan Warga" memiliki pengaruh signifikan terhadap "Kepercayaan Warga" (Yuliati & Wahyuningsih, 2019).

Hipotesis-hipotesis yang diterima dan ditolak ini, sekaligus menunjukkan bahwa temuan yang didapatkan, mengafirmasi sekaligus menegasikan area-area reformasi birokrasi yang termaktub dalam Permen PAN & RB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, di mana area-area tersebut adalah area manajemen perubahan (prosedur), deregulasi kebijakan (regulasi), penataan organisasi (struktur organisasi), penataan tatalaksana (teknologi), penataan sumber daya manusia aparatur (Sumber Daya Manusia), penguatan akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik (Kepercayaan Warga terhadap Pemerintah dan Kepuasan Warga terhadap pelayanan publik) (Kemenpan RB RI, 2020). Alasan mengapa variabel-variabel dalam penelitian ini secara parsial memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah perbedaan lokus penelitian.

SIMPULAN DAN SARAN

Kontribusi utama penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris implikasi regulasi, prosedur, struktur organisasi, sumber daya manusia, teknologi, dan akuntabilitas yang terintegrasi ke dalam reformasi birokrasi, terhadap kepercayaan warga pada pemerintah dan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Karena hubungan banyak variabel seperti yang telah disebutkan sebelumnya masih belum banyak diteliti, studi ini dapat dijadikan sebagai salah satu arah untuk reformasi pelayanan publik yang di daerah-daerah di Indonesia.

Terdapat tiga variabel yang memiliki implikasi positif dan signifikan terhadap variabel lain, yakni variabel regulasi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan warga pada pemerintah, serta variabel kepercayaan warga pada pemerintah terhadap kepuasan warga pada pelayanan publik. Sementara empat variabel lain yang tidak memiliki implikasi signifikan adalah variabel prosedur, struktur organisasi, sumber daya manusia, dan teknologi, terhadap kepercayaan warga pada pemerintah.

Implikasi praktis dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan atau salah satu rujukan akademik terhadap pemerintah serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan, untuk membantu membenahi birokrasi pada variabel-variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini, terutama pada variabel yang memiliki pengaruh signifikan (regulasi dan akuntabilitas), agar dapat sejalan dengan area-area

yang telah ditetapkan pemerintah dalam Permen PANRB Nomor 25 tahun 2020.

Kendati penelitian ini dapat menjelaskan tentang implikasi reformasi birokrasi terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada pemerintah dan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan seperti; cakupan lokus penelitian yang belum terlalu besar serta tidak ada komparasi reformasi birokrasi pada dua atau lebih lokus penelitian yang berbeda, waktu penelitian yang terhitung singkat (dua bulan), jumlah responden, serta komposisi variabel. Atas alasan tersebut, maka keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh responden, yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. (2019). Existence of the Max Web Bureaucratic Concept as Agent of Change of Bureaucration Reform in Indonesia. *Jl_Mild (Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi)*, X(1), 4–12. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/MILD/article/view/2064>
- Alshamsi, O., Ameen, A., Nusari, M., Abuelhassan, A. E., & Bhemic, A.

- (2019). Towards a better understanding of relationship between Dubai smart government characteristics and organizational performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2 Special Issue 10), 310–318. <https://doi.org/10.35940/ijrte.B1052.0982S1019>
- Aprilia, M. S., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Ilmu Sosial (Publicio)*, 3(1), 56–61.
- Arwati, D., & Latif, D. V. (2021). E Government And Public Satisfaction Of Bandung City Government Accountability. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(8), 501–504.
- Astrid, R. R. K., Pribadi, U., & Iqbal, M. (2020). Factors that Influence E-Government Utilizing Towards E-Report Application (Case Study : Comparasion between Lapor Sleman and Jogja Smart Service (JSS) In 2018). *KKU International Journal of Humanities and Social Sciences*, 10(1), 1–25.
- Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Are government employees adopting local e-government transformation?: The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(4), 612–638. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2017-0056>
- BPS Kota Tidore Kepulauan. (2020). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur (Jiwa)*, 2017-2019. Tikepkota.Bps.Go.Id. <https://tikepkota.bps.go.id/indicator/12/169/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur.html>
- Dahlila, & Frinaldi, A. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 4(2), 241–254.
- Dewi, E. Y. (2019). Pengukuran Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik di Kecamatan Cempaka Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(1), 109–117.
- Ediwijoyo, S. P. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 12–24. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156–167. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Falahuddin, & Frinaldi, A. (2020). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Padang Panjang. *Jurnal*

- Teori Dan Praktek Administrasi Publik*, IV(1), 13–19.
- Firdaus, & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 25–37.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral dan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 48–58.
- Hidayat, F. Z., & Samputra, P. L. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Maskapai Penerbangan Kelas Ekonomi Sebelum dan Setelah Kebijakan Kenaikan Tarif Tiket. *Akuntabel*, 17(1), 122–132.
- Indiahono, D. (2021). Bureaucratic Reform by Building Trust in Citizens: Best Practices from Local Online Complaints. *Policy & Governance Review*, 5(2), 146. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i2.347>
- Kautsarina, Hidayanto, A. N., Anggorojati, B., Abidin, Z., & Phusavat, K. (2020). Data modeling positive security behavior implementation among smart device users in Indonesia: A partial least squares structural equation modeling approach (PLS-SEM). *Data in Brief*, 30, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.105588>
- Kemenpan RB RI. (2020). *Permenpan RB RI No 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*.
- Kesuma Putri, A., Valeriani, D., Wibawa, D. P., & Wahyudi, N. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap DPMPSTP dan Naker Kota Pangkalpinang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(1), 23–34. <http://dx.doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i1.23337>
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Political*, 1–10.
- Kusuma, M. D. P., & Pribadi, U. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Perilaku Pengguna Aplikasi “Jogja Istimewa” Melalui Unified Model of Electronic Government Adoption (UMEGA). *Jurnal MODERAT*, 6(4), 771–791.
- Kusumah, S., Satriadi, Agusven, T., & Hardiansyah, R. (2018). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengiriman Barang Oleh Kantor Pos Cabang

- Tanjungpinang. *The 7th University Research Colloquium 2018*, 208–214.
- Malut Post. (2021). *Kepatuhan Layanan Publik Bakal Dinilai*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--kepatuhan-layanan-publik-bakal-dinilai>
- MC Kota Tidore. (2021). *Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kota Tidore*. Infopublik.Id. <https://infopublik.id/kategori/nusantara/521072/pengelolaan-informasi-administrasi-kependudukan-di-kota-tidore>
- MenPAN-RB. (2015). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019*.
- MenPAN-RB. (2020). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*.
- Muslim, J., & Irwandi. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016. *Jurnal Adhum*, VII(1), 10–16.
- Mustaqim, H., Nurmayunita, Sabri, Ahmad, Wandu, & Samad. (2020). Inner and Outer Model of Work Culture and Employee Performance of Company in Batam Area. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(7), 4740–4748.
- Pratama, R. P. (2020). Determinan yang Mempengaruhi Program Inovasi Gerai Cepat Dukcapil (Gercep Dukcapil) di Kabupaten Bekasi. *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 2(1), 16–31.
- Pribadi, U., & Kim, H. J. (2021). Impacts of cultural behavior of civil servants on citizens' satisfaction: A survey on licensing services of Indonesian local government agencies. *Journal of Public Affairs*, February, 1–9. <https://doi.org/10.1002/pa.2662>
- Sandra, E., & Maryati. (2020). Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kijang Kota : Suatu Catatan Survey. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 56–69.
- Setiawan, E., Winarno, W. W., & Fudholi, D. H. (2021). Analisis Faktor Penerimaan Layanan e-Government dengan Menggunakan Model UTAUT2 dan GAM di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(1), 34–41. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i1.2565>
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik

- (MPP) Kementerian
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi dalam
Pelaksanaan Pelayanan Publik.
Jurnal Humaniora, 4(1), 160–165.
- Umar, A., Amrin, Madani, M., Farida,
U., Yusriadi, Y., Tamsa, H.,
Bahtiar, Ansar, Yahya, M.,
Nurnaningsih, Alam, S., Gunawan,
H., Darwis, Sahabuddin, C.,
Jamaluddin, Misbahuddin, Elpisah,
Akbar, Z., Sakkir, G., ...
Misnawati, M. (2019). One-Stop
Service Policy as a Bureaucratic
Reform in Indonesia. *Academy of
Strategic Management Journal*,
18(2), 1–12.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi
Pelayanan Publik di Indonesia.
Jurnal TAPIs, 01(14), 53–59.
- Yuliati, & Wahyuningsih, S. (2019).
Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Kepercayaan dan Komitmen
terhadap Kepuasan Masyarakat:
Studi di Kelurahan Pandean
Lamper Kecamatan Gayamsari
Kota Semarang. *Fokus Ekonomi :
Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324–
336.
<https://doi.org/10.34152/fe.14.2.324-336>
- Yusuf, Y. (2021). *Wali Kota Ali Ibrahim
Terapkan 7s McKinsey, Tidore
Kepulauan Raih 7 Kali WTP*.
Daerah.Sindonews.Com.
<https://daerah.sindonews.com/read/546256/174/wali-kota-ali-ibrahim-terapkan-7s-mckinsey-tidore-kepulauan-raih-7-kali-wtp-1632154147/>