

**ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI, KOMITMEN,  
KEPUASAN KERJA DAN PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Kasus OPD Kabupaten Ngawi)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Maria Rosa Goretti**

**NPM: 16 04 22700**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

**ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI, KOMITMEN,  
KEPUASAN KERJA DAN PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Kasus OPD Kabupaten Ngawi)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Akuntansi**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Maria Rosa Goretti**

**NPM: 16 04 22700**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

**Skripsi**  
**ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI, KOMITMEN,  
KEPUASAN KERJA DAN PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK**  
**(Studi Kasus OPD Kabupaten Ngawi)**

**Disusun Oleh:**

**Maria Rosa Goretti**

**NPM: 16 04 22700**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

**Ignatius Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARIH SISTEM INFORMASI, KOMITMEN, KEPUASAN**

**KERJA DAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP KINERJA**

**PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus OPD Kabupaten Ngawi)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan dan ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 3 Maret 2021

Yang menyatakan,



Maria Rosa Goretti



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**1. SURAT KETERANGAN No. 380/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 13 April 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

2. H. Andre Purwanugraha, SE., MBA . (Ketua Penguji)
3. Ign. Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc. (Anggota)
4. Dr. Nuritomo, SE., M.Acc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Maria Rosa Goretti

NPM 160422700

Dinyatakan

**5. Lulus Dengan Revisi**

Pada saat ini skripsi Maria Rosa Goretti telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FASULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Sistem Informasi, Komitmen, Kepuasan Kerja Dan Protokol Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus OPD Kabupaten Ngawi)” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas berkat dukungan, dorongan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bersyukur, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghormatan pada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan atas segala berkat, campur tangan, tuntunan, kekuatan serta kesehatan selama masa perkuliahan terutama dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Keluarga peneliti ayah, ibu, dan kedua kakak yang memberikan semangat dan doa agar dapat segera menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Ignatius Novianto Hariwibowo, SE., M.Acc selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan petunjuk serta arahan dalam proses pembuatan skripsi ini, dan dorongan serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik.

4. Kepada seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan materi serta pengajaran selama proses perkuliahan.
5. *Partner* peneliti, Gumilang Rama Pratama. Terima kasih sudah selalu mengarahkan, memberikan dukungan, semangat, doa, motivasi serta selalu bersedia menemani, mendengarkan cerita dan keluhan peneliti.
6. Sahabat seperjuangan kuliah peneliti, Firyal, Iko, Icel, Eni, Mella. Terima kasih atas dinamika, cerita, canda, sambatan, suka dan duka, serta banyak pengalaman tak terlupakan lainnya dari awal semester satu sampai hari ini.
7. Sahabat peneliti yang baik Elvan, Ana, Quin dan Gek Ina. Terima kasih sudah memberikan semangat, bantuan, masukan dan motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini dengan baik.
8. Teman sedosen Pembimbing tua, gesta, sisi dan teman-teman lainnya yang bersedia membantu dan memberikan pertolongan kepada peneliti.
9. Teman-teman OMK Don Bosco dan Komunitas Lektor, Kopi Aksara baik hati yang peneliti temui sepanjang menjalani perkuliahan di Yogyakarta. Terimakasih sudah mau berdinamika dan menemani selama perkuliahan.
10. Teman-teman lainnya serta semuanya yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan bantuan kepada peneliti dari awal hingga akhir perkuliahan ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menerima saran dan kritik yang membangun

untuk penelitian yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Yogyakarta, 3 Maret 2021

Peneliti,

Maria Rosa Goretti





## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
Abstrak.....	xi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Akuntansi Sektor Publik.....	11
2.1.1 Definisi Akuntansi Sektor Publik.....	11
2.1.2 Tujuan Akuntansi Sektor Publik.....	13
2.2 Kinerja.....	14
2.2.1 Definisi dan Pengukuran.....	14
2.2.2 Pelayanan Publik.....	15
2.2.3 Prinsip Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.....	16
2.2.4 Apek-aspek pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	18
2.2.5 Standar Pelayanan Publik .....	20
2.2.6 Kualitas Pelayanan.....	22
2.3 Sistem Informasi.....	24
2.3.1 Definisi Sistem Informasi .....	24
2.3.2 Komponen Sistem Informasi .....	27
2.3.3 Kualitas Sistem Informasi .....	28
2.3.4 <i>E-Government</i> .....	29
2.3.5 Jenis Pelayanan pada <i>E-Government</i> .....	30
2.3.6 Manfaat <i>E-Government</i> .....	32
2.4 Komitmen Organisasi .....	33
2.4.1 Definisi .....	33
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	34
2.4.3 Dimensi Komitmen Organisasi.....	35
2.5 Kepuasan Kerja .....	36

2.5.1	Definisi .....	36
2.5.2	Aspek-aspek Kepuasan Kerja .....	36
2.5.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	38
2.6	<i>Covid 19</i> .....	39
2.6.1	Protokol Kesehatan Covid 19.....	41
2.6.2	Keselamatan dan kesehatan Kerja.....	44
2.7	Penelitian Terdahulu .....	45
2.8	Pengembangan Hipotesis.....	48
2.10.1	Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	48
2.10.2	Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	49
2.10.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	50
2.10.4	Pengaruh Protokol Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	51
2.9	Kerangka Pemikiran.....	52
BAB 3	.....	53
METODE PENELITIAN	.....	53
3.1	Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
3.2	Metode Pengambilan Sampel .....	55
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	55
3.4	Variabel Penelitian.....	56
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	57
3.6	Uji Pendahuluan .....	61
3.6.1	Uji Validitas .....	61
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	62
3.6.3	Uji Normalitas .....	62
3.6.4	Uji Deskriptis Data .....	62
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	63
3.7.1	Uji Multikolinearitas .....	63
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas .....	64
3.8	Pengujian Statistik dan Hipotesis .....	64
3.8.1	Tingkat Keyakinan dan Kesalahan .....	64
3.8.2	Model Pengujian Statistik .....	65
3.8.3	Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F).....	66
3.8.4	Uji Koefisien Determinasi .....	66
3.8.5	Uji Statistik t.....	67
BAB 4	.....	68
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	.....	68
4.1	Pendahuluan .....	68
4.2	Statistik Deskriptif .....	68

4.3 Uji Validitas.....	70
4.4 Uji Reliabilitas.....	71
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.5.1 Uji Normalitas.....	73
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	74
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.6 Pengujian Hipotesis.....	76
4.6.1 Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F).....	76
4.6.2 Uji Koefisien Determinasi.....	77
4.6.3 Uji Statistik T.....	78
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.7.1 Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	80
4.7.2 Pengaruh Komitmen Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	81
4.7.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	82
4.7.4 Pengaruh Protokol Kesehatan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.....	83
BAB 5.....	85
PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.3 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN 1.....	93
KUISIONER.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 4.1. Hasil Statistik Deskriptif.....	69
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.4. Hasil Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4.5. Hasil Uji t.....	75
Tabel 4.6. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 4.7. Hasil Uji F ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	77
Tabel 4.8. Hasil Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 4.9. Hasil Uji T.....	78

**ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI, KOMITMEN,  
KEPUASAN KERJA DAN PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Kasus OPD Kabupaten Ngawi)**

**Disusun Oleh:**

**Maria Rosa Goretti**

**NPM: 16 04 22700**

**Pembimbing:**

**Ignatius Novianto Hari Wibowo Se., M.Acc**

**Abstrak**

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan publik dimasa pandemi sekarang ini. Obyek dalam penelitian ini dilakukan pada tiga unit kerja yaitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi dan Kecamatan Ngawi. Data penelitian menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner dengan metode *purposive sampling*. Sampel penelitian 114 dengan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 58. Variabel dependen adalah kinerja pelayanan publik dan variabel independen adalah sistem informasi, komitmen, kepuasan kerja dan protokol kesehatan. Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan SPSS versi 20 dan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik dan protokol kesehatan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Komitmen, Kepuasan Kerja, Protokol Kesehatan, Kinerja Pelayanan Publik

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan sarana kehadiran pemerintah bagi masyarakat, di mana pemerintah memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan baik pelayanan dalam bidang barang, jasa maupun pelayanan administratif. Hal ini ditunjukkan dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui pelayanan publik masyarakat dapat secara langsung menilai dan merasakan bagaimana pemerintah menjalankan kewajibannya. Citra dari pemerintah dirasa baik apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapat, begitupun sebaliknya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan masyarakat sendiri menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 memiliki 14 indikator seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Maka indikator kepuasan masyarakat inilah yang menjadi salah satu bahan evaluasi dalam penilaian kinerja pelayanan pemerintah serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

selanjutnya. Demi memenuhi kepuasan tersebut pemerintah memberikan acuan untuk standar dalam pelayanan publik. Standar pelayanan publik terdapat pada pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana penyelenggara berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan.

Adanya standar pelayanan publik memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu yang telah ditetapkan tanpa harus merasa kebingungan serta memudahkan masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan. Salah satu komponen yang mendukung pemerintah dalam melakukan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan baik ialah sumber daya manusia (SDM). Karyawan atau pegawai merupakan kekayaan bagi sebuah organisasi, karna dianggap sebagai penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya. Pegawai ialah orang-orang yang dapat melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa demi memenuhi kebutuhan sendiri maupun bagi masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan). Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan aset penting yang dimiliki oleh pemerintah dalam menjalankan tugasnya dan mencapai tujuan dari pemerintah. Aset ini perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Oleh karena itu pemerintah perlu melakukan penilaian kinerja sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah untuk selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja itu sendiri adalah suatu hasil atau prestasi seseorang atas kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diminta. Menurut Srimindarti (2004) mengatakan bahwa kinerja merupakan istilah umum,

digunakan untuk sebagian atau seluruh aktivitas dalam organisasi pada suatu periode tertentu dengan dasar efisiensi, referensi pada sejumlah standar biaya yang diproyeksikan atau biasa masa lalu, pertanggungjawaban manajemen dan lain sebagainya. Kinerja dalam penilaiannya didasarkan pada indikator atau kriteria yang sudah ditentukan oleh organisasi. Penilaian kinerja pada sektor publik dilakukan demi memenuhi tiga maksud. Pertama penilaian dilakukan untuk membenahi kinerja pemerintah, kedua sebagai pengalokasian dalam membuat keputusan dan sumber daya, dan ketiga untuk memperbaiki komunikasi kelembagaan dan mewujudkan pertanggungjawaban organisasi publik (Mardiasmo, 2004).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, salah satunya ialah komitmen organisasi. Komitmen organisasi dinilai penting untuk mendukung pencapaian kinerja dalam organisasi. Dikatakan oleh Robbins dan Judge (2007) menganggap bahwa komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan bersedia menerima dan percaya tujuan-tujuan dari organisasi untuk mau tetap tinggal dan tidak akan meninggalkan organisasinya. Komitmen sendiri dibagi menjadi dua, yaitu komitmen internal dan komitmen eksternal. Komitmen internal lebih kepada rasa komitmen yang berasal dari dalam diri karyawan berupa alasan atau motivasi untuk menyelesaikan segala tugas, tanggung jawab dan wewenang. Sedangkan komitmen eksternal dibentuk dari lingkungan, yang muncul akibat tuntutan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh karyawan (Argyris dalam Sukarno dan Prasetyohadi, 2004). Dalam penelitian Murgianto, dkk (2016) mengungkapkan bahwa komitmen organisasi



mempengaruhi kinerja karyawan. Qomariyah (2018) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi komitmen organisasi cenderung akan menciptakan kinerja pelayanan publik yang baik. Karena pegawai memiliki rasa cinta dan tanggung jawab yang tinggi kepada organisasi, sehingga akan memunculkan motivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja dari karyawan adalah kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Kepuasan kerja adalah tingkat kepuasan pegawai terhadap bidang pekerjaannya, hal tersebut bisa berkaitan dengan tugas pekerjaannya, hasil yang dicapainya, maupun rasa senang terhadap pekerjaan yang dia lakukan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Tingkat kepuasan kerja yang dimiliki masing-masing individu berbeda. Penting bagi sebuah organisasi atau pemerintah dalam manajemen sumber daya manusia menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai atau karyawan. pegawai yang terpenuhi kepuasan kerjanya ataupun tidak dapat tercemin dari sikap dan respon yang diberikan oleh pegawai. Diharapkan dengan terpenuhinya kepuasan kerja pegawai membuat pegawai semakin meningkatkan kinerjanya dan tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat dapat teroptimalkan. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti Wibowo dan Utomo (2016) dan Rosyida, dkk (2017) bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja.

Kinerja dari pegawai juga dipengaruhi oleh lingkungan di mana dia berkerja baik secara internal maupun eksternal. Seperti yang diungkapkan Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2016) yang mengatakan bahwa lingkungan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Saat ini Indonesia sedang mengalami bencana non alam akibat dari penyebaran virus *Covid-19* dan *World Health Organization (WHO)* menetapkan *Covid-19* sebagai pandemi. Pandemi ini berdampak ke beberapa sektor dan masyarakat luas. Beberapa sektor perkantoran ditutup dan di berlakukan *Work From Home (WFH)* bagi sebagian karyawan mereka untuk membantu mencegah penyebaran virus *Covid-19*. Namun ada beberapa sektor yang tidak bisa bekerja secara *WFH* seperti sektor pelayanan publik. Sektor yang pekerjaanya tetap harus bekerja di kantor harus benar-benar mengikuti protokol kesehatan yang ada sesuai dengan standar dalam Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/216/2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan *Covid-19* Di Tempat Kerja. Selain itu pemerintah mengeluarkan juga beberapa kebijakan diantaranya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2020 tentang *Refocussing* Kegiatan, Realokasi Anggaran, serta Pengadaan Barang dan Jasa dalam rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.

Sektor pelayanan publik merupakan bagian pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat seperti administrasi kependudukan dan catatan sipil, pelayanan kesehatan, pelayanan pada sektor jasa perbankan dan lain sebagainya. Sedangkan dimasa pandemi pemerintah memberikan pembatasan pelayanan

kepada publik yang datang secara langsung ke kantor karena harus mengikuti protokol kesehatan dan juga memberikan aturan kepada pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Adanya pembatasan membuat masyarakat merasa tidak diuntungkan dalam pelayanannya serta adanya pembatasan dalam ruang gerak pegawai dalam melaksanakan tugasnya membuat peneliti ingin mengetahui dampak dari protokol kesehatan yang ditetapkan dengan kinerja dalam pelayanan kepada publik.

Berdasarkan situasi saat ini adanya penggunaan teknologi dan sistem informasi khususnya yang bersifat online berkembang sangat pesat. Pemanfaatan sistem informasi online ini dinilai lebih baik, karena pengguna dapat memanfaatkannya di mana saja dan kapan saja tanpa harus bertatap muka. Oleh karena itu penggunaan sistem informasi harus semakin ditingkatkan sebagai upaya pemerintah dalam mencegah *covid* serta memenuhi kebutuhan masyarakat dan diharapkan mampu membantu pegawai dalam melakukan pelayanan masyarakat dan meningkatkan kinerja mereka. Selain itu dengan adanya pemanfaatan sistem informasi dapat mengurangi penumpukan dalam antrian pelayanan dan memudahkan masyarakat karena dapat mengaksesnya dari rumah atau di mana saja. Hal ini sesuai dengan rujukan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa pelayanan publik kiranya harus mempunyai sistem yang dapat memudahkan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik dimasa pademi. Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Pelayanan Publik yang ada di Kabupaten Ngawi. Pemilihan tempat ini berdasarkan dari prestasi yang dicapai dan Kinerja pelayanan yang dari tahun ketahun meningkat. Namun disisi lain Kabupaten Ngawi juga masih berada di peringkat 23 dalam hal pelayanan informasi publik tercantum dalam hasil Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan publik yang masih belum maksimal. Obyek dalam penelitian ini dilakukan pada tiga unit kerja yaitu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi dan Kecamatan Ngawi. Ketiga unit kerja tersebut dipilih karena memiliki kedekatan secara langsung dengan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam hal perizinan usaha maupun dalam pengurusan berkas seperti KTP, kartu keluarga dan lain-lain.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang terkait dengan kinerja pelayanan publik dimasa pandemi dan faktor yang dianggap mampu mempengaruhi kinerja pelayanan seperti penggunaan sistem informasi, komitmen dari organisasi, kepuasan kerja dalam perubahan lingkungan kerja dan fasilitas yang ada serta protokol kesehatan yang diterapkan membuat peneliti merumuskan beberapa masalah yang akan diteliti. Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Apakah penerapan Protokol Kesehatan mempengaruhi kinerja pelayanan publik?
2. Apakah Sistem Informasi mempengaruhi kinerja pelayanan publik?
3. Apakah Komitmen mempengaruhi kinerja pelayanan publik?
4. Apakah Kepuasan Kerja mempengaruhi kinerja pelayanan publik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik dimasa pandemi sekarang ini.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melihat dari tujuan penelitian diatas, adapun manfaat penelitian ini bagi pihak-pihak terkait adalah:

1. Manfaat Praktis
  - a. Diharapkan penelitian dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pemerintah dalam pelayanan kepada publik. Yang digunakan untuk pengambilan keputusan maupun dalam memperbaiki sistem.
  - b. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan kepada pemerintah dalam pengambilan keputusan maupun dalam memperbaiki system.
  - c. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi motivasi bagi pemerintah untuk semakin giat mengembangkan inovasi dapam pelayanan kepada publik.

## 2. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian-penelitian selanjutnya dengan konteks permasalahan yang berkaitan.
- b. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi penambah wawasan bagi masyarakat.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terdapat lima bab yang terdiri dari:

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Terdiri dari teori akuntansi sektor publik, kinerja, sistem informasi, komitmen, kepuasan kerja, *covid-19*, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka pemikiran.

#### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Terdiri dari penjelasan mengenai jenis penelitian, objek penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, operasionalisasi variabel, jenis dan teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

**BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan penjelasan mengenai analisis data dan hasil pembahasan.

**BAB 5 KESIMPULAN**

Terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian selanjutnya.



## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil pada bab sebelumnya dan pembahasan atas pengujian untuk menganalisa pengaruh dari sistem informasi, komitmen, kepuasan kerja, dan protokol kesehatan terhadap kinerja pelayanan publik yang berada di OPD Kabupaten Ngawi dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Dimana sistem informasi diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dan mendukung organisasi dalam menjalankan E-goverment untuk dapat mencapai tujuan dan memperbaiki kinerja pelayanan agar semakin berkualitas.
2. Komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Adanya komitmen dalam organisasi dapat mendorong untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Maka komitmen perlu untuk selalu dipupuk dan dibangun agar tujuan dari organisasi dapat tercapai.
3. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Kenyaman dan keaman yang dirasakan oleh pegawai dalam sebuah organisasi sangat penting. Kepuasan kerja yang dijaga baik oleh organisasi dianggap mampu untuk mendorong semangat dan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.



4. Protokol kesehatan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Disituasi pandemi seperti saat ini sangat perlu bagi sebuah organisasi untuk memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja, baik bagi pegawai maupun masyarakat. Adanya protokol kesehatan yang diterapkan dalam organisasi dianggap mampu membantu pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sekaligus membantu pemerintah dalam mencegah penyebaran virus. Sehingga keselamatan dan kesehatan tetap dapat terjaga dan pelayanan yang diberikan juga mampu dilaksanakan dengan baik.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pengambilan data akibat adanya pandemi dan peraturan baru yang dikeluarkan baik dari pemerintah pusat maupun daerah tentang adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Adanya PSBB membuat pegawai di OPD Kabutaen Ngawi melakukan kerja secara bergatian (sistem *shift*) dan terdapat beberapa pegawai hanya melakukan *WFH* dirumah.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis serta beberapa kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran yang digunakan bagi penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji aspek teknologi untuk mengatasi permasalahan yang diakibatkan adanya pandemi dan pembatasan sosial serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pendekatan kualitatif untuk mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam mengenai upaya yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik dimasa pandemi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, S. M. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdul, K. (2014). *pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Abubakar, & Wibowo. (2004). *Akuntansi Untuk Bisnis: Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta: Gramedia.
- Afrial. (2009). *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan. Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*.
- Agus Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ahyaruddin, M., & Akbar, R. (2017). *Akuntabilitas dan Kinerja Instansi Pemerintah: Semu atau Nyata? Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia 21(2)*, 1410-2420.
- As'ad, Mohammad. 2001. *Psikologo Industri*. Liberty. Yogyakarta
- Bastian. (2013). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Dani, U., Mas'ud, M., & Hasan, S. (2020). *Pengaruh Sistem Informasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Center of Economic Student Journal Vol. 3 No. 2* , 258-269.
- Dharma. (2003). *Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994). *Organizational Commitment: The Utility of an Integrative Definition. Journal of applied psychology, 79*, 370-380.
- Hadi, S. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: EKONESIA.
- Hartono, J. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis. Salah Kaprah dan PengalamanPengalaman (edisi 6)*. Yogyakarta: BBBFE UGM.

- Imam, G. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: UNDIP.
- Indrajid, R. E. (2016). *Konsep Dan Strategi Elektronik Government*.
- Indrajid, R. E., Zainuddin, A., & Rudianto, D. (2005). *E-government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: ANDI.
- Istianingsih dan Wiwik Utami. 2009. "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu". Jurnal SNA. Vol SNA XII.
- Kenneth, C., & Laudon, J. P. (2007). *Management Information System*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kreitner, & Kinicki. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahsun, Firma, S., & Andre, P. (2013). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo. (2004). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Marshall, B. R., & Paul, J. S. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Murgianto, Siti, S., & Suhermin. (2016). THE EFFECTS OF COMMITMENT, COMPETENCE, WORK SATISFACTION ON MOTIVATION, AND PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT INTEGRATED SERVICE OFFICE OF EAST JAVA. *International Journal of Advanced Research, Volume 3, 378-396*.
- Nur Laily Qomariyah, (2018) *Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pelayanan Dalam Menyediakan Akses Publik Terhadap Informasi (Studi Pada Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur)*. Skripsi Thesis, Universitas Airlangga.
- O'Brien, J. A. (2005). *Introduction to Information Systems, 12th Edition*. Torrance, CA: Mc Graw-hill College.
- Prawirosentono. (2014). *Kepemimpinan dan Motivasi, cetakan III*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2018). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosyidah, E., Fadah, I., & Sulianti, D. (2017). PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI DI UNIT-UNIT PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN JEMBER.
- Sari, K. D., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Uoaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, Vol 11, No. 1*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagan, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soeprihatono. (2011). *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Srimidarti. (2004). Balance Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja. *Jurnal Fokus Ekonomi, Vol.3, No. 1 April*.
- Sumarni, Murti, dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta; Andi
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukarno, & Prasetyohadi. (2004). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan. *Jurnal Ventura, Vol. 7, No. 3*.
- Suma'mur. *Higiene Perusahaan Dan Kesehatan Kerja (Hiperkes)*. Jakarta: Sagung Seto; 2013.

- Supriono, T. (2009). PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN SISTEM INFORMAS TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK ( Survei pada Pegawai Pemerintah Daerah Klaten ).
- Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Turban, McLean dan Wetherbe. 1999. Pengenalan Sistem Informasi. Andi. Jogjakarta
- Waldman, A. D. (2012). The Contribution of Total Quality Management to A Theory of Work Performance. *Academy of Management Review*, Vol. 19.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja, Edisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra.
- Wirawan. 2013. *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yudha, P., & Yenni, M. (2013). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SEKTOR PUBLIK, DENGAN IN-ROLE PERFORMANCE DAN INNOVATIVE PERFORMANCE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 5.3, 627-638.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 24 Februari 2004. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. 25 Maret 2003. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39. Jakarta.

Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/216/2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan *Covid-19* Di Tempat Kerja. 27 Maret 2020. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. 31 Maret 2020. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91. Jakarta.

Instruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2020 tentang Refocussing Kegiatan, Realokasi Anggaran, serta Pengadaan Barang dan Jasa dalam rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. 20 Maret 2020. Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik. 10 Juli 2003. Jakarta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 21 Juni 2017. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 50 Tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja. 12 April 2012. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 100. Jakarta.





### KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Angket ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sitem informasi, komitmen, kepuasan kerja dan penerapan protokol kesehatan terhadap kinerja pelayanan publik di OPD Kabupaten Ngawi ( DISPENDUKCAPIL, DPMPTSP dan Kecamatan Ngawi). Jawaban boleh diisi dengan tanda (√)

Nama Responden : .....

Umur Responden : .....

Jenis Kelamin : .....

Jabatan/Devisi : .....

Pendidikan Terakhir : .....

Lama Bekerja : .....

#### **Keterangan:**

SS: Sangat Setuju

TS: Tidak Setuju

S: Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

## Kuesioner

### Sistem Informasi

PERTANYAAN		JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Data yang diperlukan lebih mudah didapat dengan penggunaan teknologi komputer				
2.	Penggunaan teknologi lebih fleksibel dalam pengolahan data				
3.	Adanya sistem informasi memudahkan masyarakat dalam mengakses data maupun informasi				
4.	Penggunaan teknologi memudahkan dalam penyimpanan data yang cukup besar				
5.	Adanya sistem informasi membantu meminimalisir terjadinya kesalahan				
6.	Adanya sistem informasi memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik				
7.	Adaya teknologi memudahkan pegawai untuk segera menyelesaikan pekerjaannya				

## Komitmen

PERTANYAAN		JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
8.	Saya merasa bangga bekerja disini dan kepuasan masyarakat menjadi semangat saya dalam bekerja				
9.	Saya senang bekerja disini untuk melayani masyarakat dan ini sesuai dengan keinginan saya				
10.	Saya merasa menjadi bagian dari keluarga pada organisasi ini				
11.	Saya merasa permasalahan dalam pelayanan publik yang terjadi di organisasi juga merupakan permasalahan bagi saya				
12.	Saya tetap bekerja dan melayani masyarakat selama gaji yang diberikan sesuai dengan harapan saya				
13.	Saya bekerja disini karena untuk memenuhi kebutuhan serta merupakan bagian dari keinginan saya				
14.	Saya bertahan dalam pekerjaan ini karena pekerjaannya cukup mudan feedback yang diberikan menguntungkan				
15.	Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini meskipun saya ingin				
16.	Jika saya memperoleh tawaran pekerjaan yang lebih baik di organisasi lain, saya tidak akan menggilkan pekerjaan saya dan tetap bertahan				

### Kepuasan Kerja

PERTANYAAN		JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
17.	Saya merasa kerja sama antar anggota berjalan dengan baik				
18.	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil dari pekerjaan				
19.	Rekan kerja bersedia membantu ketika saya mengalami kesulitan				
20.	Atasan saya selalu bersedia membantu jika saya mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan				
21.	Organisasi memberikan gaji yang sesuai dengan harapan saya				
22.	Gaji yang saya terima sesuai dengan pelayanan yang saya berikan kepada masyarakat				
23.	Jika saya melakukan pekerjaan dengan baik saya akan memperoleh reward				
24.	Fasilitas yang diberikan memberikan kemudahan bagi saya untuk melakukan pekerjaan saya melayani masyarakat				
25.	saya merasa dalam bekerja didukung oleh suasana kerja yang terjalin dengan baik, sehingga membuat saya merasa nyaman				
26.	Dimasa pandemi lingkungan yang berbeda dan aturan baru dalam bekerja tidak membebani saya				
27.	Adanya kesempatan bagi saya untuk menyampaikan pendapat untuk membantu peningkatan dalam pelayanan kepada publik				
28.	Selalu tersedia kesempatan yang cukup besar bagi saya untuk mengembangkan diri dan kemampuan yang saya miliki				

### Protokol Kesehatan

PERTANYAAN		JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
29.	Selama masa pandemi organisasi memperhatikan kebersihan yang ada ditempat kerja				
30.	Di tempat kerja wajib menyediakan tempat cuci tangan dan menyediakan handsanitizer				
31.	Di tempat kerja perlu tersedia pamflet atau banner ajakan untuk mematuhi protokol kesehatan				
32.	Sirkulasi yang baik ditempat kerja membuat pegawai nyaman dan dapat bekerja dengan baik				
33.	Organisasi wajib memperhatikan sirkulasi udara di tempat kerja baik, sehingga udara tetap terjaga bersih dan selalu baru				
34.	Pegawai yang melakukan perjalanan dinas keluar kota selalu menerapkan protokol kesehatan				
35.	Setelah ditugaskan dinas keluar kota pegawai wajib membawa bukti swab untuk memastikan kesehatan ditempat kerja				
36.	Setelah selesai melayani masyarakat, saya perlu menggunakan hand sanitizer atau mencuci tangan				
37.	Perlunya ketegasan organisasi ketika terdapat pegawai atau masyarakat yang kurang sehat untuk segera dihimbau untuk karantina mandiri				

### Kinerja Pelayanan Publik

PERTANYAAN		JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
38.	Orgaisasi memberikan informasi dengan jelas dan terinci tentang pelayanan yang akan diberikan				
39.	Kejelasan persyararan dalam layanan telah diberikan dan tersedia secara online maupun offline				
40.	Informasi tetang persyaratan jelas dan mudah dipahami				
41.	Informasi tetang biaya yang dikenakan dalam pelayanan juga jelas dan sesuai dengan aturan				
42.	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan cepat lambatnya pelayanan yang akan diberikan				
43.	Organisasi memberikan ruang dan fasilitas kepada publik dalam memberikan kritik maupun masukan				
44.	Fasilitas yang tersedia cukup nyaman				
45.	Waktu penyelesaian pelayanan cepat dan tidak bertele-tele				
46.	Setiap pegawai bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pengguna layanan				
47.	Sudah menjadi tanggung jawab untuk menerima serta melayani keluhan dari masyarakat dan menyelesaikannya dengan segera				
48.	Data pengguna layanan ersimpan rapi dan dilindungi sesuai dengan aturan yang ada				
49.	Apabila terjadi kebocoran data atau informasi pengguna layanan, organisasi atau pegawai bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang ada				
50.	Apabila terjadi kesalahan dalm pelayanan petugas bersedia bertanggung jawab sepenuhnya dan segera menyelesaikannya				

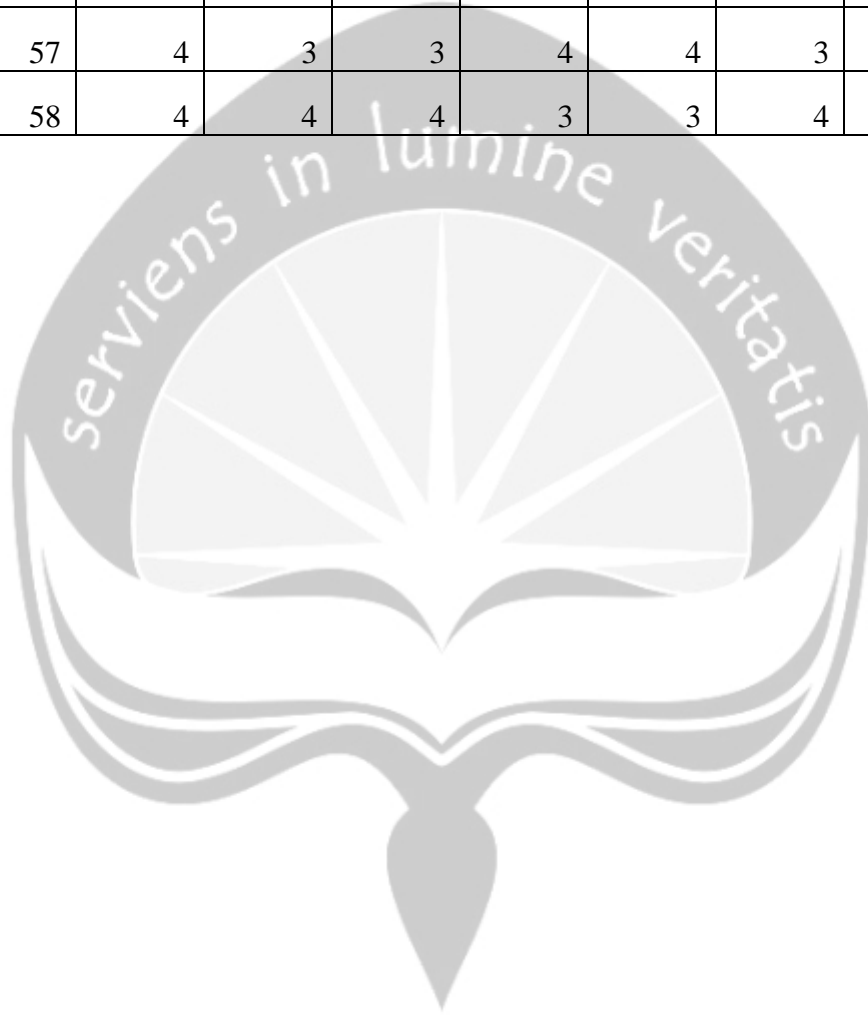


SISTEM INFORMASI								
DATA	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1
1	4	4	3	3	4	4	4	3.71
2	3	4	3	4	4	3	3	3.43
3	3	3	3	3	3	4	3	3.14
4	3	3	4	3	4	4	3	3.43
5	4	4	4	3	4	4	4	3.86
6	4	4	4	4	3	4	4	3.86
7	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	4	3	4	3	4	3	4	3.57
9	4	3	4	3	3	4	4	3.57
10	4	4	4	4	3	4	4	3.86
11	4	4	4	4	3	4	4	3.86
12	4	4	4	4	3	4	4	3.86
13	3	3	3	4	3	4	3	3.29
14	3	3	3	3	3	4	3	3.14
15	3	3	3	3	3	4	3	3.14
16	3	4	4	4	4	3	3	3.57
17	4	3	4	4	4	3	4	3.71
18	4	4	3	3	3	3	4	3.43
19	4	4	3	3	3	3	4	3.43
20	3	3	4	4	3	4	3	3.43
21	4	4	4	4	3	4	4	3.86
22	3	4	4	3	3	4	3	3.43
23	4	4	3	4	4	4	4	3.86
24	3	3	3	4	3	3	3	3.14
25	3	4	3	3	3	4	3	3.29



26	3	4	3	3	3	3	3	3.14
27	4	4	4	4	3	4	4	3.86
28	3	4	3	4	3	3	3	3.29
29	4	3	3	4	4	3	4	3.57
30	3	4	4	3	3	3	3	3.29
31	4	4	4	4	4	4	4	4.00
32	3	3	4	4	4	4	3	3.57
33	4	3	3	3	4	4	4	3.57
34	4	4	3	4	4	4	4	3.86
35	4	3	4	4	4	4	4	3.86
36	3	4	4	4	3	3	3	3.43
37	4	3	3	4	3	4	4	3.57
38	3	4	4	3	2	3	3	3.14
39	3	3	3	3	4	3	3	3.14
40	4	4	3	3	3	3	4	3.43
41	4	4	4	4	4	4	4	4.00
42	4	4	3	4	4	4	4	3.86
43	4	4	4	4	4	4	4	4.00
44	3	3	4	4	4	3	3	3.43
45	3	4	3	4	3	3	3	3.29
46	3	3	3	3	3	3	3	3.00
47	4	3	3	3	4	4	4	3.57
48	4	4	3	4	3	3	4	3.57
49	3	4	4	4	4	4	3	3.71
50	4	3	4	3	4	4	4	3.71
51	3	4	4	4	4	3	3	3.57

52	3	3	3	3	3	4	3	3.14
53	4	3	3	4	3	4	4	3.57
54	4	4	4	4	3	4	4	3.86
55	4	4	4	4	3	4	4	3.86
56	3	4	3	4	3	3	3	3.29
57	4	3	3	4	4	3	4	3.57
58	4	4	4	3	3	4	4	3.71



KOMITMEN										
DATA	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2
1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3.44
2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3.44
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3.33
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3.78
5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3.44
6	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3.44
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.11
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3.67
9	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3.67
10	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3.22
11	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3.56
12	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3.56
13	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3.33
14	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3.33
15	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3.33
16	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.78
17	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3.56
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
20	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3.56
21	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3.78
22	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3.67
23	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3.22

24	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3.33
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
26	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3.00
27	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3.22
28	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3.00
29	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3.33
30	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3.33
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2.89
32	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3.56
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
34	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3.44
35	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3.44
36	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3.33
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33
38	4	3	4	2	2	4	2	4	3	3.11
39	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3.00
40	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3.44
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89
42	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3.67
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.89
44	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3.33
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
47	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3.44

48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
49	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3.44
50	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3.67
51	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3.78
52	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3.44
53	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3.33
54	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3.67
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89
56	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3.33
57	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3.44
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3.78

KEPUASAN KERJA													
DA TA	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3. 6	X3. 7	X3. 8	X3. 9	X3. 10	X3. 11	X3. 12	X3
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3.08
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3.58
3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3.42
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3.50
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
8	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3.50
9	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3.33
10	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3.50
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3.67
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3.67
13	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3.42
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3.17
15	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3.42
16	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3.25
17	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2.92
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
20	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2.83
21	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3.00
22	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2.83
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2.83

24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.83
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.83
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
28	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2.92
29	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3.33
30	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2.75
31	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	1	2.75
32	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3.25
33	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3.08
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3.67
35	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2.67
36	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2.92
37	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3.17
38	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2.92
39	3	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3.00
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3.58
41	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3.58
42	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3.42
43	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3.17
44	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2.83
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3.00
47	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2.92

48	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3.17
49	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2.92
50	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3.25
51	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.33
52	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3.42
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3.75
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3.67
55	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3.25
56	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3.33
57	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3.42
58	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3.33





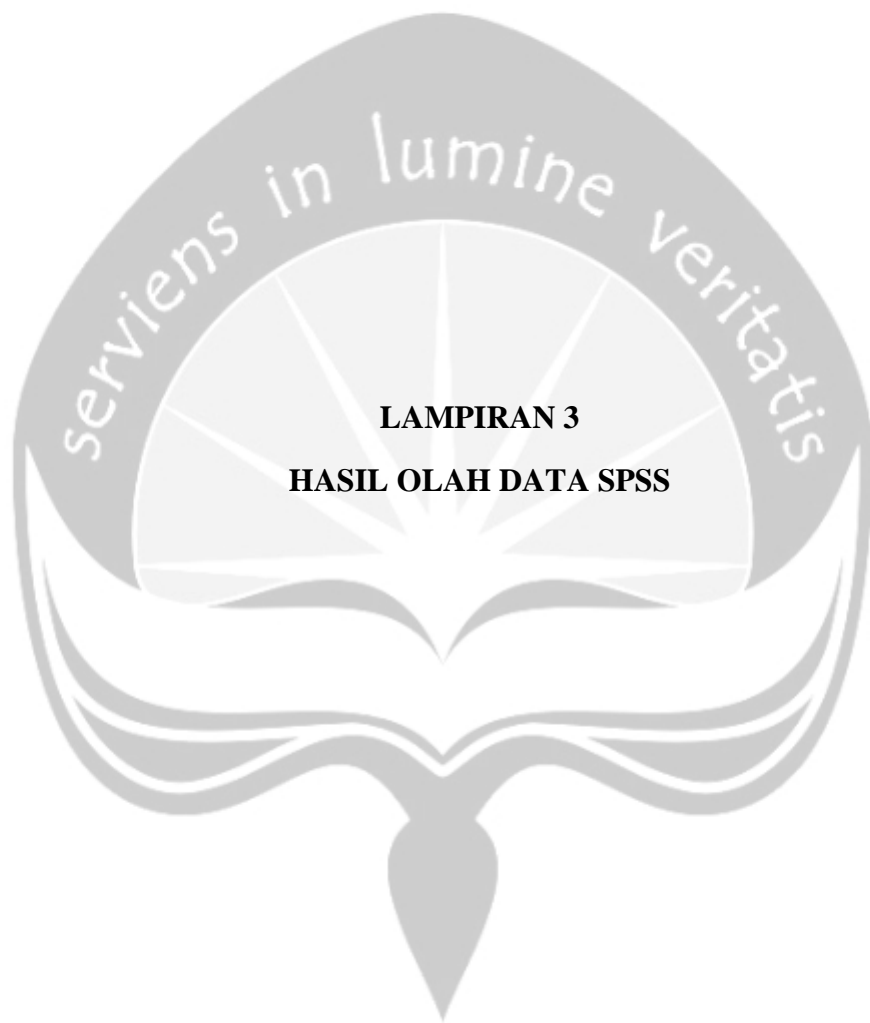
24	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3.11
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
27	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.22
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.44
29	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3.22
30	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3.44
31	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3.67
32	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3.44
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.11
35	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3.56
36	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3.44
37	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3.78
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
39	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.22
40	1	3	4	3	3	4	3	2	3	2.89
41	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3.78
42	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3.67
43	4	4	3	3	4	4	4	2	4	3.56
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
45	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.22
46	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3.56
47	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3.67

48	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.78
49	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.67
50	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3.56
51	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3.67
52	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3.67
53	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3.56
54	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3.56
55	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3.44
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3.44
57	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3.22
58	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3.67

KINERJA PELAYANAN PUBLIK														
DATA	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y
1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3.46
2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3.62
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3.38
4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3.54
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3.38
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3.38
7	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3.54
8	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3.46
9	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3.54
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3.31
11	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.69
12	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.69
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3.38
14	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3.38
15	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3.38
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3.62
17	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3.62
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3.15
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3.08
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3.00
21	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3.38
22	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3.38
23	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3.15

24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3.23
25	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3.31
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3.15
28	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3.23
29	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3.15
30	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3.00
31	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3.54
32	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3.62
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3.69
34	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3.62
35	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3.54
36	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3.62
37	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3.23
38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2.92
39	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3.23
40	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3.69
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3.69
42	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3.77
43	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3.69
44	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.23
45	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3.23
46	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3.15
47	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3.38

48	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3.15
49	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3.69
50	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3.46
51	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3.69
52	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3.46
53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3.69
54	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3.62
55	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3.62
56	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3.69
57	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3.54
58	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3.62







\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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





	Pearson Correlation	1.000**	-.223	.141	-.016	-.004	1.000**	.015	1	.184	.664**
X2.8	Sig. (2-tailed)	.000	.093	.292	.905	.977	.000	.914		.166	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
	Pearson Correlation	.184	.095	.135	.166	.199	.184	.236	.184	1	.520**
X2.9	Sig. (2-tailed)	.166	.478	.314	.212	.135	.166	.074	.166		.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
	Pearson Correlation	.664**	.351**	.528**	.396**	.335*	.664**	.447**	.664**	.520**	1
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.000	.002	.010	.000	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).







X3	Pearson	.41	.53	.59	.52	.568*	.568*	.47	.61	.51	.554	.510	.268	1
	Correlati	9**	7**	2**	6**	*	*	2**	0**	8**	**	**	*	
	on													
	Sig. (2-	.00	.00	.00	.00	.000	.000	.00	.00	.00	.000	.000	.042	
tailed)	1	0	0	0			0	0	0					
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Protokol Kesehatan

## Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	X4.9	X4	
X4.1	Pearson Correlation	1	.226	.085	.282*	.278*	.139	.364**	.326*	.482**	.710**
	Sig. (2-tailed)		.088	.526	.032	.035	.300	.005	.012	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.2	Pearson Correlation	.226	1	.311*	.276*	.268*	.027	.012	.307*	.071	.513**
	Sig. (2-tailed)	.088		.017	.036	.042	.841	.927	.019	.596	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.3	Pearson Correlation	.085	.311*	1	.246	.343**	.240	-.278*	.138	.000	.408**
	Sig. (2-tailed)	.526	.017		.062	.008	.069	.034	.303	1.000	.001
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.4	Pearson Correlation	.282*	.276*	.246	1	.355**	.108	-.030	.309*	.208	.569**
	Sig. (2-tailed)	.032	.036	.062		.006	.421	.823	.018	.117	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.5	Pearson Correlation	.278*	.268*	.343**	.355**	1	.205	.107	.331*	.104	.621**
	Sig. (2-tailed)	.035	.042	.008	.006		.122	.426	.011	.439	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.6	Pearson Correlation	.139	.027	.240	.108	.205	1	-.048	.138	.207	.407**
	Sig. (2-tailed)	.300	.841	.069	.421	.122		.722	.303	.119	.002
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.7	Pearson Correlation	.364**	.012	-.278*	-.030	.107	-.048	1	.101	.202	.344**
	Sig. (2-tailed)	.005	.927	.034	.823	.426	.722		.453	.129	.008
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.8	Pearson Correlation	.326*	.307*	.138	.309*	.331*	.138	.101	1	.111	.610**
	Sig. (2-tailed)	.012	.019	.303	.018	.011	.303	.453		.408	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4.9	Pearson Correlation	.482**	.071	.000	.208	.104	.207	.202	.111	1	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000	.596	1.000	.117	.439	.119	.129	.408		.000

	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
	Pearson										
	Correlation	.710**	.513**	.408**	.569**	.621**	.407**	.344**	.610**	.507**	1
X4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.002	.008	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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









Y1	Pearson	.10	.10	.00	-	.24	.03	.00	.00	-	.13	.13	.35		.35
	Correlati	6	4	0	.11	.3	.5	0	0	.06	.8	.9	.6**	1	.0**
	on				0					9					
3	Sig. (2-	.43	.43	1.0	.41	.06	.79	1.0	1.0	.60	.30	.29	.00		.00
	tailed)	0	9	00	0	6	3	00	00	7	2	9	6		7
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Y	Pearson	.31	.46	.48	.41	.45	.58	.60	.58	.38	.30	.35	.39	.35	.35
	Correlati	8*	1**	8**	9**	7**	2**	6**	4**	6**	0*	7**	6**	0**	1
	on														
Y	Sig. (2-	.01	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.02	.00	.00	.00	.00
	tailed)	5	0	0	1	0	0	0	0	3	2	6	2	7	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



## UJI RELIABILITAS

Sistem Informasi

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	21.33	2.505	.626	.476
X1.2	21.29	3.263	.133	.642
X1.3	21.38	2.976	.295	.592
X1.4	21.29	3.053	.259	.603
X1.5	21.48	3.131	.176	.633
X1.6	21.28	3.045	.268	.600
X1.7	21.33	2.505	.626	.476

Komitmen

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	27.17	4.250	.513	.557
X2.2	27.22	4.984	.152	.641
X2.3	27.12	4.564	.348	.597
X2.4	27.26	4.862	.187	.635
X2.5	27.41	5.054	.146	.641
X2.6	27.17	4.250	.513	.557
X2.7	27.50	4.605	.186	.647
X2.8	27.17	4.250	.513	.557
X2.9	27.07	4.592	.340	.599

## Kepuasan Kerja

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	12

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	34.83	10.707	.300	.726
X3.2	34.81	10.121	.413	.712
X3.3	34.83	9.935	.478	.704
X3.4	34.62	10.275	.406	.714
X3.5	34.64	10.130	.454	.708
X3.6	34.64	10.130	.454	.708
X3.7	35.28	10.309	.325	.723
X3.8	35.21	9.711	.486	.702
X3.9	34.90	9.989	.365	.718
X3.10	35.29	9.790	.406	.713
X3.11	35.31	10.113	.362	.719
X3.12	35.17	11.057	.073	.761

## Protokol Kesehatan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	9

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	27.98	4.649	.544	.586
X4.2	27.78	5.545	.351	.638
X4.3	27.88	5.792	.226	.663
X4.4	27.95	5.383	.412	.626
X4.5	27.86	5.244	.476	.612
X4.6	27.88	5.792	.226	.663
X4.7	28.07	5.890	.116	.692
X4.8	27.88	5.020	.419	.621
X4.9	27.90	5.533	.340	.640

Kinerja Pelayanan Publik

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	13

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	40.93	7.820	.158	.648
Y2	41.07	7.399	.309	.624
Y3	41.12	7.336	.340	.619
Y4	41.21	7.570	.270	.630
Y5	41.69	7.200	.256	.635
Y6	41.14	7.068	.452	.601
Y7	41.16	7.011	.482	.596
Y8	40.98	7.035	.456	.600
Y9	41.05	7.629	.221	.638
Y10	41.02	7.877	.130	.652
Y11	40.98	7.701	.196	.642
Y12	41.03	7.543	.226	.638
Y13	41.03	7.718	.188	.643

Hasil Statistik Deskriptif

**Statistik Deskriptif**

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
X1	58	3.00	4.00	3.5569	.27695
X2	58	2.89	3.89	3.4034	.26337
X3	58	2.67	3.75	3.1784	.28707
X4	58	2.89	3.89	3.4897	.28673
Y	58	2.92	3.77	3.4250	.22518
Valid N (listwise)	58				



## Uji Normalitas

**Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.14802829
	Absolute	.066
Most Extreme Differences	Positive	.066
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.500
Asymp. Sig. (2-tailed)		.964

## Uji Multikolinieritas

**Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.509	.354		1.437	.157		
1 X1	.201	.083	.247	2.415	.019	.782	1.279
X2	.196	.097	.229	2.028	.048	.638	1.566
X3	.269	.080	.343	3.379	.001	.791	1.264
X4	.195	.079	.248	2.453	.017	.797	1.255

a. Dependent Variable: Y

## Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.298	.210		1.421	.161
1 X1	.066	.049	.199	1.336	.187
X2	-.068	.057	-.195	-1.186	.241
X3	-.042	.047	-.133	-.898	.373
X4	-.015	.047	-.046	-.311	.757

a. Dependent Variable: Res2

## Uji F

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.641	4	.410	17.411	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1.249	53	.024		
	Total	2.890	57			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

## Koefisien Determinasi

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 <sup>a</sup>	.568	.535	.15351

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Uji T

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.509	.354		1.437	.157
1 X1	.201	.083	.247	2.415	.019
X2	.196	.097	.229	2.028	.048
X3	.269	.080	.343	3.379	.001
X4	.195	.079	.248	2.453	.017

a. Dependent Variable: Y

