

**PENGARUH PERILAKU ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
EFESIENSI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE**

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION
ON THE EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES AT THE DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN PIDIE DISTRICT***

Agusnita¹⁾ Husaini Abdullah²⁾ Nyak Umar³⁾

Fakultas Ekonomi, Universitas Jabal Ghafur
email : Agusnitayusuf072@gmail.com
Fakultas Ekonomi, Universitas Jabal Ghafur
email : husaini.sigli@gmail.com
Fakultas Ekonomi, Universitas Jabal Ghafur
email : nyakumarmm@gmail.com

| Info Artikel | ABSTRAK |
|---|---|
| <p><i>Riwayat Artikel:</i> Diterima: 16-03-2023 Direvisi: 30-05-2023 Dipublikasikan: 26-06-2023</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Perilaku organisasi dan Kepuasan kerja Terhadap Efisiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”. Dimana variabel independen yaitu Perilaku organisasi (X_1) dan Kepuasan kerja (X_2), dan Efisiensi pelayanan publik (Y) sebagai variabel dependennya. Pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak yang mana jumlahnya 72 Pegawai. Seluruh populasi dalam penelitian ini diambil sebagai Sampel dengan menggunakan teknik <i>Convenience Sampling</i>. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh responden. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi berganda Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis melalui Uji F dan Uji t, serta analisis Koefisien Determinasi (R^2). $Y = 3.111 + 0.489 X_1 + 0.394 X_2$. Hubungan antara variabel dependen dan independen yaitu masing-masing variabel perilaku organisasi (X_1), Kepuasan kerja (X_2) terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dengan indeks korelasi sebesar 84.4% Ini berarti hubungan tersebut sangat kuat. Kemudian indeks determinasi masing-masing variabel perilaku organisasi (X_1), kepuasan kerja (X_2) sebesar 71.32%, ini berarti kedua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, dan sebesar 28.7% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p> |
| <p><i>Nomor DOI :</i> <i>Cara Mensitasi :</i> Agunita, Abdullah, H.. Umar, N. 2023. Pengaruh Perilaku Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. <i>Jurnal MAFEBIS Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNIGHA</i>, 1(1), 109-121</p> | |

| Article Info | ABSTRACT |
|--|---|
| <p><i>Article History :</i> Received: 16-03-2023 Revised: 30-05-2026 Published: 26-06-2023</p> | <p><i>This study aims to determine "The Influence of Organizational Behavior and Job Satisfaction on the Efficiency of Public Services at the Population and Civil Registry Office of Pidie Regency". Where the independent variables are organizational behavior (X1) and job satisfaction (X2), and public service efficiency (Y) as the dependent variable. Employees who work at the Population and Civil Registration Office of Pidie Regency, both permanent employees and contract employees, which total 72 employees. The entire population in this study was taken as a sample using the Convenience Sampling technique. Data was collected using survey methods through questionnaires filled out by respondents. Then the data obtained were analyzed using multiple regression analysis. This analysis includes validity test, reliability test, multiple regression analysis classical assumption test, hypothesis test through F test and t test, and analysis of the coefficient of determination (R²). $Y = 3.111 + 0.489 X1 + 0.394 X2$. The relationship between the dependent and independent variables, namely each variable organizational behavior (X1), job satisfaction (X2) on the efficiency of public services at the Population and Civil Registry Office of Pidie Regency with a correlation index of 84.4% This means that the relationship is very strong. Then the determination index of each organizational behavior variable (X1), job satisfaction (X2) is 71.32%, this means that the two variables significantly influence the efficiency of public services at the Pidie Regency Population and Civil Registration Office, and 28.7% are influenced by variables others that were not examined in this study.</i></p> <p>Keywords: <i>Organizational behavior, job satisfaction, public service efficiency</i></p> |
| <p><i>DOI Number :</i> <i>How to cite :</i> Agutina, Abdullah, H.. Umar, N. 2023. <i>The Influence Of Organizational Behavior And Job Satisfaction On The Efficiency Of Public Services At The Department Of Population And Civil Registration In Pidie District. Jurnal MAFEBIS Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNIGHA, 1(1), 109-121</i></p> | |

PENDAHULUAN

Latar Belakang Permasalahan

Perilaku organisasi merupakan telaah dan penerapan pengetahuan tentang bagaimana orang-orang bertindak dalam organisasi. Hakekat yang mendasar dari perilaku organisasi itu terletak pada ilmu perilaku itu sendiri, yang dikembangkan dengan pusat perhatian pada tingkah laku manusia dalam organisasi. Dalam hal ini pimpinan mewakili sistem administrasi atau sistem manajemen dan peranan mereka adalah mendayagunakan perilaku organisasi dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Kondisi kerja yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Permasalahan yang terjadi adalah kurangnya disiplin ilmu yang mempelajari tingkah laku individu dalam organisasi serta dampaknya terhadap kinerja baik kinerja individual, kelompok, dan struktur pada perilaku dalam organisasi dengan maksud menerapkan pengetahuan tentang hal-hal tersebut demi perbaikan efektivitas organisasi

Kepuasan kerja pegawai merupakan satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kinerja, oleh karena itu setiap instansi pemerintah perlu berusaha agar pegawai mempunyai kinerja yang tinggi sehingga kinerja instansi pemerintah secara keseluruhan akan tinggi. Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Oleh karena itu kepuasan kerja akan nampak terwujud dalam perilaku dan kinerja seseorang. Orang yang merasa puas akan pekerjaan, akan bekerja dengan semangat kerja tinggi sehingga kinerja pegawai tersebut tinggi.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi awal, masalah yang ditemukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie adalah rendahnya perilaku organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Hal ini dapat ditinjau dari sikap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri serta tidak memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berlebihan. Rendahnya perilaku organisasi dapat mengurangi efektivitas dan produktivitas organisasi. Jika keadaan ini dibiarkan terus-menerus tanpa adanya perubahan yang dilakukan, akan berdampak pada menurunnya efektivitas dan produktivitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Selanjutnya kepuasan kerja banyak yang tidak tercapai pada pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Pemimpin tidak mengetahui faktor-faktor penyebab ketidakpuasan sehingga pegawai merasa tidak puas dalam bekerja. Masalah pada kepuasan pegawainya mulai dari insetif yang kurang, tempat kerja yang kurang nyaman hingga masalah kenaikan jabatan pegawai apabila dibiarkan maka akan terjadi tingkat turnover yang sangat tinggi. Kepuasan kerja sering ditunjukkan oleh pegawai dengan caranya menyukai pekerjaan itu sendiri serta tingkat keasikannya dalam menjalankan pekerjaan, umumnya dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja adalah rasa nyaman dan hubungan yang positif antara sesama pegawai.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh Perilaku organisasi terhadap efesiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap efesiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
3. Manakah variabel yang paling dominan berperan dalam meningkatkan Efesiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Perilaku organisasi terhadap efesiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap efesiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh dalam meningkatkan Efisiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

LANDASAN TEORITIS

Perilaku Organisasi

Menurut Triatna (2015:2) “perilaku organisasi menjelaskan studi terhadap apa yang dilakukan orang-orang dalam suatu organisasi dan perilaku tersebut mempengaruhi kinerjanya dalam organisasi”. Sedangkan Menurut Utaminingsih (2014:2) “perilaku organisasi merupakan bidang studi yang mencakup teori, metode dan prinsip-prinsip dari berbagai disiplin ilmu guna mempelajari persepsi individu dan tindakan-tindakan saat bekerja dalam kelompok dan di dalam organisasi secara keseluruhan”.

Menurut Wijaya (2017:1) mengemukakan bahwa perilaku organisasi suatu disiplin ilmu yang mempelajari tingkah laku individu dalam organisasi serta dampaknya terhadap kinerja baik kinerja individual, kelompok ataupun organisasi. Sedangkan teori umum dari perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Robbins (2016: 6) “perilaku organisasi adalah studi mengenai apa yang orang-orang lakukan dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kinerja organisasi”.

Menurut Ahdiyana (2016:9) Dalam mempelajari perilaku organisasi, dipustkan dalam tiga karakteristik yaitu:

- 1) Perilaku, fokus dari perilaku keorganisasian adalah perilaku individu dalam organisasi, oleh karenanya harus mampu memahami perilaku berbagai individu dan organisasi.
- 2) Struktur, struktur berkaitan dengan hubungan yang bersifat tetap dalam organisasi, bagaimana pekerjaan dalam organisasi dirancang, dan bagaimana pekerjaan diatur Struktur organisasi berpengaruh besar terhadap perilaku individu atau orang dalam organisasi serta efektifitas organisasi.
- 3) Proses, proses organisasi berkaitan dengan interaksi yang terjadi antara anggota organisasi. Proses organisasi meliputi, komunikasi, kepemimpinan, proses pengambilan keputusan dan kekuasaan. Salah satu pertimbangan utama dalam merancang struktur organisasi adalah agar berbagai proses tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Menurut Luthans, (2016:46) indikator perilaku organisasi adalah sebagai berikut :

1. Bersedia untuk hadir lebih awal, membangun kepercayaan dan komitmen untuk hadir tepat waktu.
2. Mudah beradaptasi dengan perubahan.
3. Ikut berpartisipasi, pengambilan bagian atau pengikutsertaan dalam melakukan suatu pekerjaan.
4. Khawatir jika meninggalkan organisasi.
5. Mengambil sisi positif ketika rekan kerja mendapatkan teguran dari atasan.

Kepuasan Kerja

Donni, (2016:291) mengemukakan, bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Demikian juga Priansa, (2016:291) menyatakan, bahwa kepuasan kerja ialah sikap seorang terhadap pelayanan mereka, sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon terhadap pekerjaannya.

Menurut Robbins (2014:99), Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja lebih mencerminkan sifat daripada perilaku.

Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan yang timbul dari seorang karyawan dengan imbalan yang disediakan oleh perusahaan. Breuer (2014:45) menyatakan bahwa karyawan yang menganggap dirinya dihargai oleh perusahaan mereka akan merasa puas, lebih setia terhadap perusahaan dan lebih kreatif. Kepuasan atau ketidakpuasan kerja karyawan tergantung pada perbedaan antara apa yang diharapkan atau dapat dikatakan kepuasan kerja masing-masing karyawan berbeda.

Hasibuan (2014:134) berpendapat bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- 1) Balas jasa yang adil dan layak.
- 2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.
- 3) Berat dan ringannya suatu pekerjaan.
- 4) Suasana dan lingkungan pekerjaannya.
- 5) Peralatan dan fasilitas yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
- 6) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.
- 7) Sifat pekerjaan yang monoton atau tidak.

Adapun indikator-indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2015:54) antara lain:

1. Lingkungan Kerja
Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.
2. Kesetiaan
Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
3. Kemampuan
Penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.
4. Kejujuran
Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
5. Tingkat Gaji
Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

Efesisensi Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto, (2015: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Sedarmayanti (2015:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

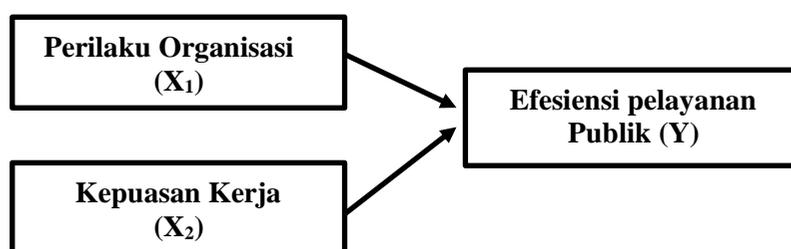
Pelayanan publik menurut Sinambela (2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kurniawan (2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Parasuraman (2013:92) terdapat 5 indikator kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi

Kerangka Pemikiran

Setelah masalah penelitian dirumuskan, maka langkah kedua dalam proses penelitian (kuantitatif) adalah mencari teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian (Sugiyono, 2010: 52). Maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran untuk penelitian ini sebagai berikut :



Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang berupa pernyataan-pernyataan mengenai penelitian ini. Adapun hipotesisnya yaitu: “Diduga perilaku organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie yang berlokasi di Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Cot Teungoh, Kota Sigli, Kabupaten Pidie, Aceh 24112

Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh Perilaku Organisasi dan kepuasan kerja terhadap Efisiensi pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, untuk dilakukan wawancara terutama dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan unsur yang menjadi objek penelitian (Arikunto, 2012:94). Dalam penelitian ini populasi penelitian adalah pegawai yang bekerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak dengan jumlah 72 orang.

Menurut Sudjana (2012: 6), sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi atau sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang hendak diteliti. Untuk melakukan sebuah penelitian, tidak harus diteliti keseluruhan anggota populasi yang ada.

Berdasarkan teori tersebut, maka penulis mengambil seluruh populasi sebagai sampel. Sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi yang berjumlah 72 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui.

- a. Kuesioner
Kuesioner merupakan alat riset atau survey yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang.
- b. Observasi dan wawancara
Observasi dan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).
- c. Studi Pustaka (*Library Research*)
Studi pustaka adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Peralatan Analisis Data

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda Umar (2013: 256).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Efisiensi pelayanan publik
X₁ = Perilaku Organisasi
X₂ = Kepuasan kerja
a = Konstanta
b = Koefisien regresi variabel
e = error

Uji Hipotesis

Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$).

Apabila nilai F_{hitung} \geq dari nilai F_{tabel}, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama dinyatakan dapat diterima.

Uji t

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai t_{hitung} \geq t_{tabel}, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Pengujian validitas butir-butir dari kuisisioner ini dilakukan secara statistik, yaitu menggunakan metode korelasi *product moment*, dengan kriteria penentuan jika koefisien korelasi (r) yang diperoleh lebih besar dari pada koefisien dari tabel nilai-nilai kritis r , yaitu pada taraf signifikan 5%.

Nilai r_{tabel} untuk penelitian ini adalah 0.226 Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner dikatakan valid dan sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid sebagai instrumen penelitian. Adapun hasil uji tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel Hasil Uji Validitas

| Variabel | Pertanyaan | Koefisien Korelasi | Nilai Kritis=5% (74) | Ket |
|--|------------|--------------------|----------------------|-------|
| Perilaku organisasi (X₁) | X1.1 | 0, 610 | 0.226 | Valid |
| | X1.2 | 0, 608 | 0.226 | Valid |
| | X1.3 | 0, 711 | 0.226 | Valid |
| | X1.4 | 0, 673 | 0.226 | Valid |
| | X1.5 | 0, 576 | 0.226 | Valid |
| Kepuasan kerja (X₂) | X2.1 | 0, 367 | 0.226 | Valid |
| | X2.2 | 0, 647 | 0.226 | Valid |
| | X2.3 | 0, 705 | 0.226 | Valid |
| | X2.4 | 0, 770 | 0.226 | Valid |
| | X2.5 | 0, 513 | 0.226 | Valid |
| Efesiensi pelayanan publik (Y) | Y1 | 0, 535 | 0.226 | Valid |
| | Y2 | 0, 728 | 0.226 | Valid |
| | Y3 | 0, 827 | 0.226 | Valid |
| | Y4 | 0, 698 | 0.226 | Valid |
| | Y5 | 0, 453 | 0.226 | Valid |

Hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa butir-butir kuesioner dalam penelitian ini adalah valid hal ini ditunjukkan dengan nilai r_{hitung} pada masing-masing item lebih besar dari r_{tabel} (0.226), artinya seluruh butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Pengujian kehandalan ditunjukkan untuk menguji sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Tinggi rendahnya keandalan digambarkan melalui koefisien reliabilitas dalam suatu rangka tertentu. Dalam pengujian perilaku organisasi digunakan tes konsistensi internal yaitu sistem pengujian terhadap sekelompok tertentu, kemudian dihitung skornya dan diuji konsistensinya terhadap berbagai item yang ada dalam kelompok tersebut. Nilai koefisien alpha bervariasi mulai dari 0 (nol) sampai dengan 1 (satu) dan untuk nilai alphanya = 0,50 atau kurang memberi indikasi bahwa alat ukur tersebut kurang kehandalannya.

Tabel Reliabilitas Variabel Penelitian Alpha

| No | Variabel | Item Variabel | Nilai Alpha | Kehandalan |
|----|----------------------------|---------------|-------------|------------|
| 1 | Perilaku organisasi | 5 | 0,619 | Handal |
| 2 | Kepuasan kerja | 5 | 0,709 | Handal |
| 3 | Efesiensi pelayanan publik | 5 | 0,630 | Handal |

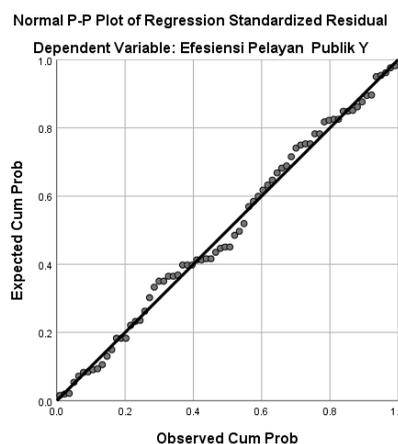
Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa alpha untuk masing-masing variabel yaitu variabel variabel perilaku organisasi (X_1) diperoleh nilai alpha sebesar 0,619, variabel kepuasan kerja (X_2) diperoleh nilai alpha sebesar 0,709, dan variabel efesiensi pelayanan publik (Y) diperoleh nilai alpha sebesar 0,630. Dengan demikian pengukuran reliabilitas terhadap variabel penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kehandalan memenuhi syarat (0.60) reliabilitas atau dengan kata lain bahwa kuesioner ini reliabel sebagai instrumen penelitian.

Analisis Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data dari sampel yang diambil normal atau tidak. Residual variabel yang terdistribusi normal yang akan terletak di sekitar garis horizontal (tidak terpisah jauh dari garis diagonal). Berdasarkan P-Plot pada lampiran menunjukkan sebaran *standardized residual* berada dalam kisaran garis diagonal. Seperti terlihat pada gambar berikut :

Gambar Grafik Uji Normalitas



Normalitas dapat juga dilihat melalui uji Kolmogorov-smirnov Z, apabila probabilitas Kolmogorov-Smirnov $Z > 0,05$, maka data penelitian mempunyai distribusi normal. Berdasarkan pengujian Kolmogorov-Smirnov Z, menunjukkan bahwa probabilitas Kolmogorov-Smirnov $Z > 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas diuji dengan melihat VIF dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Bila $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas atau non multikolinearitas artinya data yang diteliti tidak terdapat pengaruh variabel luar yang dapat merusak kualitas data yang diperoleh. Hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel Nilai VIF Variabel Bebas

| Variabel Bebas | Tolerance | VIF | Keterangan |
|---------------------|-----------|-------|-----------------------|
| Perilaku organisasi | .675 | 1,482 | Non Multikolinearitas |
| Kepuasan kerja | .675 | 1,482 | Non Multikolinearitas |

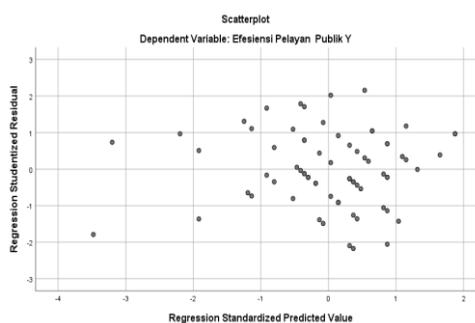
Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua indikator dalam penelitian ini telah bebas adanya variabel pengganggu yang dapat mengurangi validitas hasil penelitian, karena diperoleh nilai multikolinearitas berdasarkan nilai VIF (*Variance Inflating Factor*) lebih kecil dari nilai 10.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot*.

Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi kasikan telah terjadi Nheteroskedastisitas. Jika tidak nada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengolahan data menunjukkan grafik *scatterplot* seperti terlihat sebagai berikut :

Gambar Grafik Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar di atas terlihat bahwa grafik *scatterplot* tidak memiliki pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), dengan demikian dapat diartikan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Pembahasan

Untuk mengetahui pengaruh variabel perilaku organisasi dan kepuasan kerja terhadap efesiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, maka dilakukan analisis data melalui regresi linear berganda. Dimana hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

Tabel Pengaruh Masing-masing Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

| Nama Variabel | B | Standar Error | Beta | t _{hitung} | Sign |
|---|----------------------|---------------|------|---------------------|------|
| (Constant) | 3.534 | 1.255 | | 2.815 | .006 |
| Perilaku organisasi | .478 | .069 | .546 | 6.959 | .000 |
| Kepuasan kerja | .383 | .074 | .404 | 5.142 | .000 |
| Koefisien Korelasi (R) | = 0,844 ^a | | | | |
| Koefisien Determinasi (R ²) | = 0,713 | | | | |
| Adjusted R Squares | = 0,705 | | | | |
| F _{hitung} | = 85.722 | | | | |
| F _{tabel} | = 3,10 | | | | |
| Sign F | = 0,000 | | | | |

Dari output SPSS di atas dengan dipergunakan model regresi berganda, dapat difungsikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3.534 + 0.478 X_1 + 0.383 X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel yang diteliti, ternyata variabel perilaku organisasi (X₁) mempunyai pengaruh yang paling dominan sebesar 47,8% terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Hubungan antara variabel dependen dan independen yaitu masing-masing variabel perilaku organisasi (X₁), Kepuasan kerja (X₂) terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dengan indeks korelasi sebesar 84.4% Ini berarti hubungan tersebut sangat kuat.

Kemudian indeks determinasi masing-masing variabel perilaku organisasi (X₁), kepuasan kerja (X₂) sebesar 71.32%, ini berarti kedua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, dan sebesar 28.7% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji F

Uji serempak atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikansi pengaruh variabel perilaku organisasi (X₁), kepuasan kerja (X₂), terhadap variabel efisiensi pelayanan publik (Y). Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (secara simultan). Pembuktiannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel Hasil Analisis Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 209.275 | 2 | 104.637 | 85.722 | .000 ^b |
| | Residual | 84.225 | 69 | 1.221 | | |
| | Total | 293.500 | 71 | | | |

Hasil pengujian secara simultan di peroleh F_{hitung} 84.722 > F_{tabel} 3,12. Dengan demikian hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_o), artinya bahwa variabel Perilaku organisasi (X₁) dan kepuasan kerja

(X₂) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Uji t

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara terpisah dari masing-masing variabel perilaku organisasi (X₁) dan kepuasan kerja (X₂) terhadap variabel terikat (Y) berdasarkan hasil regresi yang ada, uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan tingkat kesalahan 5%. Uji t dilakukan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (secara parsial). Pembuktian hipotesis secara parsial dapat dijelaskan seperti tabel 4.12 di bawah ini, maka dapat disajikan sebagai berikut:

Hasil Analisis Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t _{hitung} | t _{tabel} | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------------------|--------------------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| (Constant) | 3.534 | 1.255 | | 2.815 | 1.666 | .006 |
| 1 Perilaku organisasi X.1 | .478 | .069 | .546 | 6.959 | 1.666 | .000 |
| Kepuasan kerja X.2 | .383 | .074 | .404 | 5.142 | 1.666 | .000 |

Variabel Perilaku organisasi (X₁) diperoleh $t_{hitung} 6,959 > t_{tabel} 1,666$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga Hipotesis Nol (H₀) diterima dan Hipotesis Alternatif (H_a) ditolak. Dari hasil uji t ini dapat disimpulkan bahwa variabel Perilaku organisasi (X₁) berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Variabel Kepuasan kerja (X₂) diperoleh $t_{hitung} 5,142 > t_{tabel} 1,666$ dan nilai signifikan $0,000 > 0,05$, sehingga Hipotesis Nol (H₀) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) diterima. Dari hasil uji t ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan kerja (X₂) berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang “Pengaruh perilaku organisasi dan kepuasan kerja terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie” adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0.383 dapat diartikan bahwa setiap 1% kenaikan kepuasan kerja (X₂) maka akan meningkatkan Efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sebesar 38,3%. Ini berarti terjadi Efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
2. Hasil pengujian secara simultan di peroleh $F_{hitung} 84,722 > F_{tabel} 3,12$. Dengan demikian hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H₀), artinya bahwa variabel Perilaku organisasi (X₁) dan kepuasan kerja (X₂) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
3. Variabel Perilaku organisasi (X₁) diperoleh $t_{hitung} 6,959 > t_{tabel} 1,666$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga Hipotesis Nol (H₀) diterima dan Hipotesis Alternatif (H_a) ditolak. Dari hasil uji t ini dapat disimpulkan bahwa variabel Perilaku organisasi (X₁) berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
4. Variabel Kepuasan kerja (X₂) diperoleh $t_{hitung} 5,142 > t_{tabel} 1,666$ dan nilai signifikan $0,000 > 0,05$, sehingga Hipotesis Nol (H₀) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) diterima. Dari hasil

uji t ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan kerja (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, M. 2016. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Program Studi Ilmu. Administrasi Negara UNY.
- Donni Juni Priansa. 2016. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta. University Press.
- Dwiyanto. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada.
- Kurniawan, Fajar. 2013. *Manajemen Perawatan Industri : Teknik dan Aplikasi. Implementasi Total Productive Maintenance (TPM), Preventive*.
- Luthans, Fred. 2014. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi. Bahasa Indonesia, Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Parasuraman. 2013. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Robbins, Stephen. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____ 2016. *Human Resources Management*,. Edisi 16, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudjana. 2016. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsiti.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triatna, C. 2015. *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*. Bandung: Remaja.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Utaminingsih, A. 2014. *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik. Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan. Komitmen*. Malang
- Wijaya, David. 2017. *Manajemen Keuangan Konsep dan Penerapannya*. Jakarta: Grasindo. Y