



Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dalam Meningkatkan Kebahagiaan Masyarakat di Disdukcapil Kota Pariaman

Wahib Assyahri^{1*}, Aziza Bila²

^{1,2} Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Bukittinggi

*Corresponding author, e-mail: wassyahri.wa@gmail.com

Abstract

The Population and Civil Registration Office of Pariaman City has provided a type of online population document service called Dukcapil Digi Mobile Pariaman. However, this service is less utilized by the community due to the lack of socialization from the Disdukcapil of Pariaman City, and the community does not understand the process of using it, so they prefer manual services. There are also obstacles from the Disdukcapil of Pariaman City itself in improving service quality, namely the lack of facilities and infrastructure such as inadequate service places / rooms and the lack of competent human resources in their fields. This study uses quantitative methods with associative research types that aim to determine the effect of independent variables (service quality, facilities, and digital governance-based work culture) on the dependent variable (community happiness). The sample used in this study was 340 based on the Slovin Formula with a tolerance level of 5%. Sampling using the accidental sampling technique. The data collected from the research results were then processed and analyzed using the simple linear regression formula partially and multiple linear regression simultaneously. The results showed that there was a significant partial influence between service quality on community happiness by 55.5%, facilities on community happiness by 55.4%, and digital governance-based work culture on community happiness by 33.1%. And there is a simultaneous influence of the three independent variables on community happiness of 64.4%. The implications of this research as input and consideration for Disdukcapil Pariaman City in improving their services.

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

Received January 24, 2024

Revised March 18, 2024

Published Mei 29, 2024



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

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

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan muncul dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima dan berkualitas yang menyeluruh.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi selayaknya menjadi perhatian utama bagi organisasi publik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan sesuai pemenuhan dan keinginan akan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas khususnya dibidang administrasi kependudukan merupakan hak warga negara sekaligus kewajiban konstitusional negara. Oleh karena itu pemerintah wajib hukumnya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat (Defni dkk, 2021; Wahib & Mardaus, 2023; Aziza & Wahib, 2023).

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi selayaknya menjadi perhatian utama bagi organisasi publik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan sesuai pemenuhan dan keinginan akan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas khususnya dibidang administrasi kependudukan merupakan hak warga negara sekaligus kewajiban konstitusional negara. Oleh karena itu pemerintah wajib hukumnya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Selain aspek peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan juga merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Sulastiono (2006) fasilitas adalah menyediakan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Menurut Kotler dan Keller (2006), mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Selanjutnya Surasdiman, dkk (2019) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kebutuhan tertentu.

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

Dalam pelayanan kependudukan, pemerintah mengimplementasikan e-Governance yang merupakan penggunaan alat teknologi informasi guna memudahkan pekerjaan dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan agar dapat mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, budaya kerja berbasis digital governance bertujuan untuk memulai proses interaksi dengan menggunakan teknologi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, demokratis, dan menyampaikan layanan langsung kepada masyarakat dengan menyederhanakan proses.

Peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis digital governance oleh pemerintah seharusnya tidak hanya memberikan kepuasan kepada masyarakat, namun juga kebahagiaan. Semedo, dkk (2019) menyatakan bahwa kebahagiaan merupakan konstruksi multidimensi yang disusun berdasarkan kesejahteraan afektif (*affective well-being*), kompetensi, aspirasi, otonomi, fungsi dan kepuasan integratif. Selanjutnya Steel (dalam A. Okulicz-Kozaryn, 2016) kebahagiaan dapat didefinisikan sebagai evaluasi orang-orang tentang kehidupan mereka, yang meliputi "penilaian kognitif dari kepuasan hidup seseorang selain evaluasi afektif dari suasana hati dan emosi".

Setiap kepuasan yang diperoleh masyarakat belum tentu dapat membahagiakan masyarakat. Hal inilah yang menyebabkan adanya persepsi negatif dari masyarakat yang terbentuk dari pengalaman dalam penerimaan pelayanan di instansi pemerintah, tidak terkecuali di Disdukcapil Kota Pariaman. Ketidakhahagiaan masyarakat setelah melakukan proses layanan mempengaruhi persepsi negatif masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan terhadap kualitas layanan, fasilitas dan budaya kerja pemerintah selaku penyedia jasa layanan. Pada observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, masih ditemukan keluhan atas

pelayanan yang diberikan seperti operasional pelayanan yang kurang bagus, petugas yang kurang ramah dan responsif, tidak terdapatnya pos-pos pelayanan dan membingungkan masyarakat serta minimnya fasilitas ruang tunggu layanan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan yang berimbas tidak bahagianya masyarakat melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Disdukcapil kota Pariaman ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman merupakan salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) yang berada di Kota Pariaman dan berfungsi dalam memberikan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan pelayanan yang akuntabel, profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif. Disdukcapil Kota Pariaman sangat berperan penting untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas terutama masalah dokumen kependudukan. Dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, Disdukcapil Kota Pariaman telah mengembangkan konsep budaya kerja berbasis digital governance yaitu menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui Aplikasi Dukcapil Digi Mobile.

Dukcapil Digi Mobile adalah aplikasi berbasis android yang terdiri dari 11 (sebelas) aplikasi informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pariaman sebagai perwujudan budaya kerja berbasis digital governance untuk membangun kebahagiaan masyarakat selaku penerima layanan. Namun, pelayanan ini kurang dimanfaatkan masyarakat karena kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil Kota Pariaman dan masyarakat pun kurang paham dalam proses penggunaannya sehingga lebih memilih pelayanan manual.

Tabel 1 Jumlah Masyarakat Melakukan Pelayanan Online dan Manual di Disdukcapil Kota Pariaman

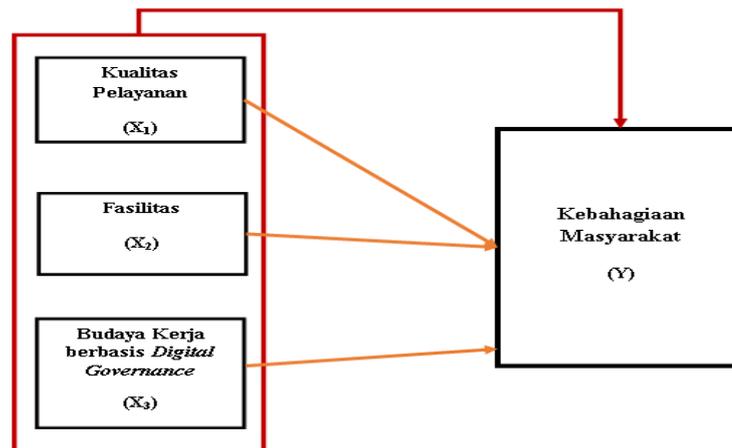
Jenis Pelayanan	Februari 2020	Maret 2020
Online	10	16
Manual	2233	2271
Jumlah	2243	2287

Sumber: Disdukcapil Kota Pariaman 2020

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa di bulan Februari 2020, dari total jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan dokumen kependudukan sebesar 2243, hanya 10 orang yang melakukan pelayanan online (0,5%) sedangkan sisanya 2233 orang yang melakukan pelayanan manual (99,5%). Selanjutnya pada bulan Maret 2020, dari total 2287 orang yang melakukan pelayanan dokumen kependudukan, hanya 16 orang yang melakukan pelayanan online (0,7%) sedangkan sisanya 2271 orang yang melakukan pelayanan manual (99,3%). Dari data tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa penggunaan aplikasi Dukcapil Digi Mobile dalam pengurusan pelayanan administrasi kependudukan masih minim digunakan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang telah peneliti uraikan, masih terdapatnya permasalahan dalam aspek pelayanan, fasilitas dan budaya kerja pegawai dalam proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dalam Rangka Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman”. Rumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat di Disdukcapil Kota Pariaman secara parsial dan simultan ?

Gambar 1 Kerangka Penelitian



Kajian Teori

Kualitas Pelayanan

Yossi Lusiana, dkk (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang diberikan oleh seseorang, kelompok, dan/atau organisasi melalui berbagai bentuk kegiatan pelayanan dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen. Kotler dalam Hardiansyah (2011) menyebutkan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Senada dengan itu, Govel (dalam Tjiptono, 2012) juga merumuskan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari beberapa definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Sularso (dalam Marthalina, 2018) dimensi-dimensi kualitas yang dipaparkan oleh beberapa ahli menjadi sangat penting untuk diperhatikan guna memuaskan pelanggan. Terdapat tujuh dimensi dasar kualitas yaitu: 1) Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan; 2) Interaksi Pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang; 3) Reliabilitas, yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan tool; 4) Daya Tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum; 5) Ketepatan Waktu dan Kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan; 6) Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, indikator yang paling sering digunakan adalah indikator SERVQUAL yang dikembangkan oleh A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1990) yaitu 1) Bukti nyata: Tampilan fisik dari fasilitas-fasilitas pelayanan, peralatan pelayanan, tampilan pegawai dan materi komunikasi yang digunakan; 2) Reliabilitas: Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan baik dan benar; 3) Responsivitas: Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat; 4) Keamanan: Pengetahuan dan kesopanan petugas dan kemampuan mereka untuk

menumbuhkan kepercayaan pelanggan; 5) Empati: Kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan”.

Fasilitas adalah segala bentuk sumber daya fisik yang disediakan oleh instansi/organisasi publik sebagai sarana memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan pemenuhan kebutuhan konsumen/masyarakat.

Indikator fasilitas menurut Tjiptono (2012) terdiri dari : 1) Pertimbangan / perencanaan spasial: aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya; 2) Perencanaan ruangan: unsur ini mencakup arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan kereta api, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain; 3) Perlengkapan dan perabot: unsur ini berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa; 4) Unsur pendukung lainnya, misalnya : toilet, wifi, kantin dan lain sebagainya.

Selanjutnya Jarliyah & Nadiya (2017) setiap instansi memiliki standar fasilitas meliputi: 1) Area Parkir, adanya tempat parkir di lingkungan instansi membuat tamu nyaman; 2) Lobby, yaitu tempat menunggu bagi para tamu dalam menerima layanan dari petugas; 3) Sarana Ruangan, seperti kipas angin, AC, Lemari dan sebagainya. Kelengkapan fasilitas pelayanan akan menjadikan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan dapat terlaksana dengan optimal. Fasilitas yang lengkap dan memadai akan membuat masyarakat merasa nyaman dan puas dalam menerima layanan.

Budaya Kerja

Menurut Triguno (dalam Dwi Agung, 2013) budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau “bekerja”. Selanjutnya Sugiarto (dalam Komang dkk, 2017) budaya kerja adalah nilai dominan yang disebarluaskan didalam organisasi perusahaan dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan serta memberikan disiplin kerja yang tinggi. Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa budaya kerja adalah suatu nilai akan sikap dan perilaku yang membudaya bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan di suatu organisasi/instansi (Wahib dan Aldri, 2021).

Adapun Indikator pengukuran budaya kerja menurut Aldri Frinaldi (2017) meliputi: 1) Kepemimpinan; 2) Penampilan; 3) Kesadaran akan waktu; 4) Komunikasi; 5) Penghargaan dan pengakuan; 6) Nilai dan kepercayaan. Selanjutnya Menurut Ivancevich, Lorenzi (dalam Adi Rahmat, 2015) budaya kerja meliputi: 1) Standar disiplin bagi semua karyawan; 2) Lingkungan fisik yang mendukung, aman dan nyaman untuk bekerja; 3) Penghargaan dan insentif; 4) Harapan yang tinggi antar komunitas kantor; 5) Suasana harmonis antara pegawai. Budaya kerja menjadi sektor pengembangan bagi pemerintah untuk dapat memenuhi tujuan negara dalam rangka mensejahterakan masyarakat dalam bentuk pemberian pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk mewujudkan keberhasilan budaya kerja tersebut maka pemerintah menerapkan budaya kerja berbasis digital governance.

Menurut Estevez & Janowski (2013) Electronic Governance adalah penerapan teknologi oleh pemerintah untuk mengubah dirinya dan interaksinya dengan pelanggan, untuk menciptakan dampak pada masyarakat. Definisi tersebut secara jelas mengidentifikasi lima dimensi EGOV, yaitu: pemerintah, teknologi, interaksi, pelanggan dan masyarakat. Selanjutnya menurut Rahman & Ahsan Rajon (2011) E-Government adalah bentuk e-bisnis dalam pemerintahan dan mengacu pada proses dan struktur yang diperlukan untuk memberikan layanan elektronik kepada (warga negara dan bisnis), berkolaborasi dengan mitra bisnis dan untuk melakukan transaksi elektronik dalam suatu entitas organisasi.

Kemudian Herri Setiawan & Puwo Santoso (2013) menjelaskan esensi dari e-Governance adalah hubungan timbal balik antara pemerintah (penyelenggara otoritas negara) dengan rakyat atau warga negara. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa

Electronik Governance adalah tata kelola pemerintahan menggunakan Teknologi Informasi demi meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warga negara, pemerintah dan bisnis serta menggunakan sarana elektronik dalam operasi internal pemerintah untuk menyederhanakan administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kebahagiaan Masyarakat

Aldri & Afriva (2017;2018) Kebahagiaan dapat diukur menggunakan tiga (3) dimensi yaitu; 1) Nyaman, merupakan cara/sudut pandang seseorang untuk menikmati suatu keindahan. Indikatornya yaitu: menarik, segar, dan ekspresi; 2) Tenang, merupakan keadaan lingkungan yang dapat menghasilkan suasana santai dan rileks. Indikatornya yaitu santai dan merasa tanpa beban; 3) Tindakan positif, merupakan cerminan dari pemikiran yang positif/positive thinking. Indikatornya yaitu gembira, besar hati dan semangat.

Selanjutnya Darrin (dalam Theresia, 2016) menyatakan bahwa kebahagiaan ditentukan oleh beberapa faktor. Faktor pertama yaitu sifat atau karakter (traits), dimana kebahagiaan adalah sifat atau karakter seseorang yang cenderung tidak berubah, yang berhubungan dengan unsur genetika, budaya dan pengalaman di awal kehidupan seseorang. Kedua, perbandingan sosial (Social Comparison), dimana menurut Easterlin (dalam Theresia, 2016) individu menilai kualitas hidupnya tidak secara absolut tetapi secara relatif. Ini berarti ia akan membandingkan hidupnya dengan orang lain. Ketiga, kebutuhan pokok (Satisfaction Needs), dimana kebahagiaan menurut teori ini ditentukan oleh hubungan dalam keluarga, tingkat kesehatan, pekerjaan dan jumlah uang yang dimiliki yang merupakan kebutuhan pokok bagi manusia.

Metode

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pariaman pada bulan maret 2020 sebanyak 2287 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan menghasilkan 340 sampel masyarakat. Penentuan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan pengukuran menggunakan skala likert.

Teori dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Pertama, teori kualitas pelayanan yang terdiri dari berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Parasuraman dkk, 1990); Kedua, teori fasilitas yang terdiri dari area parkir, lobi utama, sarana ruangan (Jarliyah dan Nadiya, 2017); Ketiga, teori budaya kerja yang terdiri dari kepemimpinan, penampilan, kesadaran akan waktu, komunikasi, penghargaan dan pengakuan, nilai dan kepercayaan (Aldri, 2017); Keempat, teori kebahagiaan yang terdiri dari nyaman, tenang, tindakan positif (Aldri dan Khaidir, 2018).

Kemudian keabsahan instrumen penelitian diperoleh dari hasil uji validitas dan reabilitas untuk menilai kelayakannya dengan dibantu program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25. Selanjutnya valid atau tidaknya pertanyaan yang diuji dapat dilihat dari corrected item total correlation dengan kriteria $r_{tab} = 0,361$ pada $\alpha = 5\%$ dengan uji angket kepada 30 orang responden. Sedangkan uji reabilitas ditentukan dengan instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien Croanbach's Alpha > 0.60 .

Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Setelah itu, data yang terkumpul dari hasil penelitian kemudian diolah dengan menggunakan rumus Regresi Linear sederhana secara parsial dan Regresi Linear Berganda secara simultan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan data berasal dari angket yang dioleh peneliti maka disajikan profil responden sebagai berikut.

Tabel 2 Profil Responden Penelitian

Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Jenis Pelayanan
Laki-laki	SLTP/ Sederajat	6	Kartu Keluarga
	SLTA/Sederajat	165	KTP
Perempuan	Diploma I/ II/ III	21	Surat Keterangan Kedatangan
	Sarjana/ Diploma IV	139	Akta Kelahiran
	Magister	8	Akta Kematian
	Doctoral	1	Akta Perkawinan Non Muslim
Total	340	Total	340

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Berdasarkan data tabel 2 di atas, dapat dilihat pada jenis kelamin responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki, yang mana jumlah perempuan sebanyak 207 orang, sedangkan jumlah laki-laki sebanyak 133 orang. Dari aspek pendidikan responden yang paling banyak adalah SLTA/Sederajat sebanyak 165 orang dan paling sedikit adalah Doctoral yaitu 1 orang. Dari usia responden yang paling banyak pada kisaran 21 – 30 tahun sebanyak 166 orang dan paling sedikit yaitu 51 tahun ke atas 1 orang. Dari jenis pelayanan responden yang paling banyak adalah KTP sebanyak 188 orang dan paling sedikit Akta Perkawinan Non Muslim yaitu 1 orang.

Uji asumsi klasik dalam penelitian regresi merupakan langkah pertama yang harus dilakukan dalam memenuhi persyaratan regresi yang baik. Adapun beberapa uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		340
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	,39084959
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,069
	Negative	-,073
Kolmogorov-Smirnov Z		1,342
Asymp. Sig. (2-tailed)		,055

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Hasil uji normalitas pada tabel 3 menunjukkan bahwa residu variabel dependen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,055 > 0,05, artinya

nilai residual penelitian ini sudah berdistribusi normal. Uji normalitas sebagai salah satu prasyarat untuk dilakukannya uji regresi telah terpenuhi.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,489	,125		3,901	,000		
1 Kualitas Pelayanan	,415	,051	,403	8,122	,000	,430	2,323
Fasilitas	,372	,052	,372	7,140	,000	,390	2,562
Budaya Kerja Berbasis Digital Governance	,109	,037	,120	2,924	,004	,626	1,597

a. Dependent Variable: Kebahagiaan

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Dari tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0.10 dari ketiga variabel independen maka tidak terjadi multikolinieritas sehingga dapat dilanjutkan dengan asumsi berikutnya.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.244	.084		2.896	.004
Kualitas Pelayanan	.020	.034	.048	.577	.564
Fasilitas	.014	.035	.034	.388	.698
Budaya	-.021	.025	-.059	-.860	.391

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Dari tabel 5 di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat efek heterokedastisitas di dalam penelitian ini, karena masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi di atas 0,05.

Uji Regresi

Tabel 6 Hasil Regresi Linear Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y)

Variabel	R Square	Adjust R Square	t Hitung	Coefficients Sig
Kualitas pelayanan	0,555	0.554	20,527	0,000

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Dari tabel 6 ditemukan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%. Adapun besaran pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat dapat terlihat pada nilai *r square* tabel 6 yaitu sebesar 0,555, yang artinya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 55,5% terhadap kebahagiaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman.

Tabel 7 Hasil Regresi Linear Fasilitas (X_2) terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y)

Variabel	R Square	Adjust R Square	t Hitung	Coefficients Sig
Fasilitas	0,554	0,552	20,479	0,000

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Dari tabel 7 ditemukan nilai *r square* variabel fasilitas sebesar 0,554 atau dapat diartikan juga bahwa variabel fasilitas memiliki besaran pengaruh sebesar 55,4% terhadap variabel kebahagiaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Tabel 7 di atas juga menunjukkan nilai signifikansi variabel fasilitas sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%. Sehingga dari temuan penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kebahagiaan masyarakat.

Tabel 8 Hasil Regresi Linear Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* (X_3) terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y)

Variabel	R Square	Adjust R Square	t Hitung	Coefficients Sig
Budaya	0,311	0,309	12,362	0,000

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Dari tabel 8 ditemukan nilai *r square* variabel budaya kerja berbasis *digital governance* sebesar 0,311 atau dapat diartikan juga bahwa variabel budaya kerja berbasis *digital governance* memiliki besaran pengaruh sebesar 31,1% terhadap variabel kebahagiaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Tabel 8 di atas juga menunjukkan nilai signifikansi variabel budaya kerja berbasis *digital governance* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel budaya kerja berbasis *digital governance* memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%. Sehingga dari temuan penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa budaya kerja berbasis *digital governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kebahagiaan masyarakat.

Tabel 9 Hasil Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan (X_1) Fasilitas (X_2) dan Budaya Kerja Berbasis *Digital Governance* (X_3) terhadap Kebahagiaan Masyarakat (Y)

Variabel	R Square	Adjusted R Square	f Hitung	Annova Sig
Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja berbasis Digi Gov	0,644	0,641	202,666	0,000

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian 2020

Dari tabel 9 ditemukan nilai *r square* sebesar 0,644. Hal ini dapat diartikan bahwasanya variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara bersama-sama memiliki besaran pengaruh sebesar 64,4% terhadap variabel kebahagiaan masyarakat. Tabel 9 di atas juga menunjukkan nilai signifikansi variabel tersebut sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%. Sehingga dari temuan penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kebahagiaan masyarakat.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

Berdasarkan hasil hipotesis pertama, ditemukan hasil bahwasanya variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data menggunakan bantuan software SPSS 25, bahwa ditemukan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%.

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat ini secara parsial adalah sebesar 55,5%. Nilai 55,5% ini didapatkan berdasarkan nilai *RSquare* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis pertama yaitu sebesar 0.555. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 55,5%. Artinya 55,5% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kebahagiaan masyarakat. Dengan kata lain, terdapat 55,55% kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Semakin besar dan bagus kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Pariaman maka akan semakin besar pula kebahagiaan yang dirasakan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ervina (2018) dengan judul Pengaruh Kebahagiaan dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggarrong. Hasil penelitian menunjukkan ada sumbangan efektif kebahagiaan sebesar 42,6% terhadap pelayanan. Jika dibandingkan dengan penelitian hasil peneliti, maka pengaruh nilai variabel kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan yang peneliti teliti lebih besar. Selanjutnya penelitian ini sesuai dengan teori yang dikembangkan oleh Seligman dan Huang (dalam Theresia, 2016) teori mengenai kebahagiaan yaitu *desire theory* dan *authentic theory* khususnya di teori *good life* yang menyatakan bahwa kebahagiaan berkaitan dengan terpenuhinya keinginan individu seperti keinginan mendapatkan pelayanan. Dari hasil ini dapat ditarik kesimpulan bahwasanya variabel kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi variabel kebahagiaan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

Berdasarkan hasil hipotesis kedua, ditemukan hasil bahwasanya variabel fasilitas secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data menggunakan bantuan software SPSS 25, bahwa ditemukan nilai signifikansi variabel fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%.

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel fasilitas terhadap variabel kebahagiaan masyarakat ini secara parsial adalah sebesar 55,4%. Nilai 55,4% ini didapatkan berdasarkan nilai *RSquare* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis kedua yaitu sebesar 0.554. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 55,4%. Artinya 55,4% variabel fasilitas dapat dijelaskan oleh variabel kebahagiaan masyarakat. Dengan kata lain, terdapat 55,4% kontribusi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kebahagiaan masyarakat dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Semakin lengkap dan bagus fasilitas yang disediakan Disdukcapil Kota Pariaman maka akan semakin besar pula kebahagiaan yang dirasakan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siska dan Ami (2014) dengan judul Faktor-Faktor Kebahagiaan di Tempat Kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik yaitu fasilitas yang lengkap berpengaruh terhadap kebahagiaan sebesar 17%. Selanjutnya Carr (2004)

menyebutkan salah satu domain kehidupan untuk memperoleh kebahagiaan adalah lingkungan fisik yaitu fasilitas.

Pengaruh Budaya Kerja Berbasis Digital Governance terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

Berdasarkan hasil hipotesis ketiga, ditemukan hasil bahwasanya variabel budaya kerja berbasis digital governance secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data menggunakan bantuan software SPSS 25, bahwa ditemukan nilai signifikansi variabel budaya kerja berbasis digital governance terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel budaya kerja berbasis digital governance memiliki pengaruh terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%.

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel budaya kerja berbasis digital governance terhadap variabel kebahagiaan masyarakat ini secara parsial adalah sebesar 31,1%. Nilai 31,1% ini didapatkan berdasarkan nilai *RSquare* setelah dilakukan uji T terhadap hipotesis ketiga yaitu sebesar 0.311. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel budaya kerja berbasis digital governance terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 31,1%. Artinya 31,1% variabel budaya kerja berbasis digital governance dapat dijelaskan oleh variabel kebahagiaan masyarakat. Dengan kata lain, terdapat 31,1% kontribusi pengaruh variabel budaya kerja berbasis digital governance terhadap variabel kebahagiaan masyarakat dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Semakin bagus budaya kerja berbasis digital governance yang dikembangkan Disdukcapil Kota Pariaman melalui aplikasi Dukcapil Digi Mobile maka akan semakin besar pula kebahagiaan yang dirasakan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vivi Yulistia Rahayu, Aldri Frinaldi dan Afriva Khaidir (2019) dengan judul *The influence of green open space and tourism-conscious work culture on the happiness of the people in Solok Regency*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap budaya kerja pariwisata untuk kebahagiaan masyarakat di Kabupaten Solok. Nilai signifikansi dari pengaruh budaya kerja sadar pariwisata terhadap kebahagiaan masyarakat adalah 0,000 dan besar pengaruhnya 28,3%. Selanjutnya Siska dan Ami (2014) menyatakan bahwa kebahagiaan dapat dipengaruhi oleh budaya. Kemudian Darin (dalam Theresia, 2016) menyatakan bahwa salah satu faktor kebahagiaan yaitu sifat atau karakter (traits), dimana kebahagiaan adalah sifat atau karakter seseorang yang cenderung tidak berubah, yang berhubungan dengan budaya. Hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwasanya, variabel budaya kerja berbasis digital governance juga dapat mempengaruhi variabel kebahagiaan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance terhadap Kebahagiaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman

Berdasarkan hasil hipotesis keempat, ditemukan hasil bahwasanya variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari hasil olah data menggunakan bantuan *software* SPSS 25, bahwa ditemukan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%

Adapun besaran pengaruh yang dimiliki oleh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara simultan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 64,4% di lokasi penelitian ini. Nilai 64,4% ini didapatkan berdasarkan nilai *RSquare* setelah dilakukan uji F terhadap hipotesis keempat yaitu sebesar 0.644. Hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat sebesar 64,4%. Artinya 64,4% variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital*

governance secara simultan dapat dijelaskan oleh variabel kebahagiaan masyarakat. Dengan kata lain, terdapat 64,4% kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara simultan terhadap variabel kebahagiaan masyarakat dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, semakin lengkap dan terjaga fasilitas yang disediakan dan semakin canggih budaya kerja berbasis *digital governance* yang dikembangkan Disdukcapil Kota Pariaman maka akan semakin besar pula kebahagiaan yang dirasakan masyarakat.

Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian, teknik analisis data dan uji hipotesis penelitian, maka didapatkan kesimpulan penelitian sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 55,5%.
2. Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh fasilitas terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 55,4%.
3. Terdapat pengaruh budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 31,1%.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* secara keseluruhan (simultan) terhadap kebahagiaan masyarakat secara signifikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Adapun nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan budaya kerja berbasis *digital governance* terhadap kebahagiaan masyarakat adalah sebesar 0,000 dan besaran pengaruh variabel independen interhadap kebahagiaan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada lokasi penelitian adalah sebesar 64,4%.

Daftar Pustaka

- Adam Okulicz-Kozaryn, 'Happiness Research for Public Policy and Administration', *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10.2 (2016), 196–211
<https://doi.org/10.1108/TG-07-2015-0030>
- Aldri Frinaldi. 2014. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus, Vol. XIII No.2 Th. 2014*
- Aldri Frinaldi. 2017. The Influence of Driver Work Culture and Service Quality on Citizen Satisfaction with Mass Transportation at South Pesisir Region West Sumatera, Indonesia. *Proceeding Advances in social science, Education and Humanities Research*. volume 84; pp.450-453. doi:10.2991/iconeg-16.2017.101
- Aldri Frinaldi dan Afriva Khaidir. 2017. Membangun Model Kebijakan Budaya Kerja Sadar Wisata di Kalangan Aparatur dan Masyarakat Pariwisata dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Berkunjung ke Lokasi Wisata di Sumatera Barat. *Laporan Penelitian. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Negeri Padang*.

Laporan penelitian tahun pertama

- Aldri Frinaldi dan Afriva Khaidir. 2018. Membangun Model Kebijakan Budaya Kerja Sadar Wisata di Kalangan Aparatur dan Masyarakat Pariwisata dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Berkunjung ke Lokasi Wisata di Sumatera Barat. *Laporan Penelitian. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Negeri Padang*. Laporan penelitian tahun kedua
- Assyahri, W., & Frinaldi, A. (2021, November). Work Culture of Digital Governance Impacting on Citizen Happiness Obtained by Department of Population and Civil Registration of Pariaman City. In *Proceedings of the 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends, TIC 2020, 21-22 October 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia*.
- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239-247.
- Bila, A., & Assyahri, W. (2023). Professionalism And Timeliness In Public Service Management at Class II Immigration Office of Agam. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 7(01), 64-73.
- Carr. 2004. *Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strengths*. New York: Bruner-Routledge
- Dwi Agung Nugroho Arianto. 2013. Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar, *Jurnal Economia*, 9.2 (2013), 191–200
<https://doi.org/10.21831/economia.v9i2.1809>
- Defni, Y., Assyahri, W., & Ningsih, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalansi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 7(2), 192-206.
- Ervina Ismirawati. 2018. Pengaruh Kebahagiaan dan Budaya Organisasi terhadap Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggarong. *Jurnal Motiva*. Vol 1, No 1
- Estevez, E., & Janowski, T. 2013. Electronic Governance for Sustainable Development - Conceptual framework and state of research. *Government Information Quarterly*, 30, S94-S109
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Herri Setiawan dan Puwo Santoso. 2013. Model Optimalisasi Peluang Pemanfaatan Media Jejaring Sosial dalam Implementasi E-Governance di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika 2013 (semnasIF 2013)UPN "Veteran" Yogyakarta*, ISSN: 1979-2328
- Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*. Vol. XIV No. 1, Januari 2017
- Komang Dyah Novi Anggelina, Made Ary Meitriana, and Nyoman Sujana. 2017. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Santikom*, 12.1 (2017), 43–48.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2006. *Marketing Management*. Personal Education Inc: Jakarta
- Marthalina. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*. Vol. 5 No. 1/ Juni 2018: 1 – 18
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Ezpectation*. New York: The Tree Press.
- Rahman.M. M., & Ahsan Rajon, S. A. (2011). An effective framework for implementing

electronic governance in developing countries: Bangladesh perspective. *14th International Conference on Computer and Information Technology (ICCIT 2011)*

- Semedo, Ana Suzete, Arnaldo Coelho, dan Neuza Ribeiro. 2019. Authentic leadership, happiness at work and affective commitment. *Journal European Business Review. Vol. 31 No. 3*, pp 337-351. <https://doi.org/10.1108/EBR-01-2018-0034>. *Emerald insight*. ISSN: 0955-534X
- Siska Wulandari & Ami Widyastuti. 2014. Faktor - Faktor Kebahagiaan Di Tempat Kerja. *Jurnal Psikologi*, Volume 10 Nomor 1, Juni 2014
- Sulastiono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Alfabeta: Bandung.
- Surasdiman, dkk. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *YUME : Journal of Management*. Volume 2 No. 1 2019
- Theresia Puji Rahayu. 2016. Determinan Kebahagiaan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume 19 No. 1, April 2016
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Vivi Yulistia Rahayu, Aldri Frinaldi dan Afriva Khaidir. 2019. The influence of green open space and tourism-conscious work culture on the happiness of the people in Solok Regency. *The 1st International Conference on Environmental Sciences (ICES2018)*. IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science 314 (2019) 012053, doi:10.1088/1755-1315/314/1/012053
- Yossi Lusiana, Aldri Frinaldi dan Nora Eka Putri. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Peserta PBPU BPJS Kesehatan pada BPJS Kesehatan Cabang Padang di Kota Padang. *JMIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol.2 No.1 Maret 2019