

STRATEGI KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA

Roy Steven ¹, Zulkifli ², Agustinus Miranda W ³
 Sekolah Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen
 Universitas Pancasila

Correspondence		
Email: roystevensiwi@yahoo.co.id	No. Telp:	
Submitted 22 Oktober 2024	Accepted 25 Oktober 2024	Published: 1 November 2024

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Community Satisfaction Strategy in the Framework of Improving Organizational Performance at Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. This study uses quantitative and qualitative (mixed) research methods. The sampling technique uses purposive sampling. Data collection uses a questionnaire. The data analysis technique uses Structural Equation Modeling (SEM) analysis which is processed with Smart PLS 3.0 for quantitative analysis, while for qualitative analysis using SWOT, IFE & EFE and QSPM. The results of quantitative research prove that Innovation, Service Quality, Information Technology and Community Satisfaction have a positive and significant effect on organizational performance. The results of the strategy analysis research through the stages of the input stage strategy with IFE & EFE matching stage with TOWS and the decision stage with QSPM, the strategy used from the QSPM results is an alternative strategy to Implement the Free School Program in DKI Jakarta to improve community satisfaction and organizational performance.

Keywords: *Innovation, Service Quality, Information Technology, Human Resource Quality, Community Satisfaction, Organizational Performance, SWOT Strategy and QSPM*

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (*campuran*). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) yang diolah dengan *Smart PLS 3.0* untuk analisis kuantitatif, sedangkan untuk analisis kualitatif menggunakan SWOT, IFE & EFE dan QSPM. Hasil penelitian kuantitatif membuktikan bahwa Inovasi, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi dan Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi. Adapun hasil penelitian analisa strategi melalui tahapan strategi *input stage* dengan IFE & EFE *matching stage* dengan TOWS dan *decision stage* dengan QSPM maka strategi yang digunakan dari hasil QSPM adalah strategi alternatif Mengimplementasikan Program Sekolah Gratis di DKI Jakarta untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kinerja organisasi.

Kata kunci: *Inovasi, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, Kualitas SDM, Kepuasan Masyarakat, Kinerja Organisasi, Strategi SWOT dan QSPM*

1. Pendahuluan

Seiring dengan meningkatnya kompetisi dan tantangan global dewasa ini, maka seluruh organisasi terutama organisasi Pemerintah (Pusat dan Daerah) dituntut untuk merubah paradigma layanannya, yakni paradigma layanan yang berorientasi kepada Masyarakat serta dituntut juga untuk meningkatkan Kinerja Organisasinya. Dalam rangka meningkatkan Kinerja Organisasi Sektor Publik berbagai upaya dilakukan oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang bermutu kepada Masyarakat.

Salah satu bentuk penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satu tugas pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada warga negaranya karena tugas tersebut merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik di tingkat pusat dan daerah. Dengan adanya peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik memiliki arti bahwa pemerintah tidak saja melaksanakan peraturan perundang-undangan saja, namun pemerintah berhak menciptakan kaidah hukum konkrit yang dimaksudkan guna mewujudkan tujuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah terus

berupaya dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal, salah satu caranya adalah mengeluarkan regulasi atau dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik yaitu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memiliki tujuan sebagaimana tertulis dalam pasal 2 yaitu “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap Masyarakat terus dilakukan oleh pemerintah, penilaian kinerja pada organisasi publik sangatlah penting untuk dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian kinerja tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan kinerja sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, karena pada dasarnya orientasi organisasi publik bukan untuk mencari laba (*profit oriented*) tetapi lebih mengutamakan pelayanan publik (*service public oriented*). Selain itu penilaian kinerja pada organisasi publik digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja pada periode yang lalu, untuk digunakan sebagai dasar penyusunan strategi organisasi sektor publik. Kondisi ini mendorong organisasi publik untuk dapat mengelola jasa pelayanan publik secara baik dan bertanggungjawab. Sebab, apabila dikelola secara baik dan bertanggungjawab, organisasi publik tersebut akan mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada Masyarakat terkait pelayanan publik.

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan.

Penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh organisasi Pemerintah (aparatur birokrasi), berkaitan dengan beberapa hasil penelitian yang bersifat nasional, antara lain ; hasil penelitian yang dilakukan oleh Ombudsman pada akhir tahun 2017 menunjukkan bahwa sebagian besar lembaga atau instansi pelayanan publik yang ada di Indonesia memiliki rapor merah, baik itu di tingkat nasional maupun daerah. Beberapa masalah pelayanan publik yang ada di Indonesia, diantaranya :

- a. Waktu pelayanan umumnya tidak efisien dan merugikan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, pelayanan sangat lambat dan memakan waktu berjam-jam, hal ini sangat tidak efisien.
- b. Keterampilan petugas pelayanan tergolong masih rendah dan tidak sesuai dengan pekerjaan untuk memberikan pelayanan yang baik.
- c. Masih banyak instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit sangat menyusahakan kita sebagai pengguna layanan publik.
- d. Masih banyak petugas menunjukkan sikap, cara berbicara atau memberitahukan sesuatu yang tidak ramah, bahkan sebagian ada yang merasa berada pada posisi superior dan arogan.
- e. Masih ada instansi-instansi pemberi layanan yang belum menggunakan prasarana dan sarana yang layak dan sesuai perkembangan jaman, hal ini juga menjadi penyebab berkurangnya efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Dari berbagai penelitian tersebut, dapat dikategorikan bahwa pelayanan publik masih perlu ditingkatkan ke dalam taraf yang lebih baik atau mendekati harapan masyarakat sebagai konsumen. Sehingga, dalam upaya melakukan optimalisasi pelayanan publik tersebut, maka seluruh unit pelayanan Pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan berkualitas sehingga dapat memberikan pelayanan secara prima (*excellent service*) kepada masyarakat, terlebih dampaknya akan mampu mendorong peningkatan kegiatan ekonomi. Pemerintah Pusat maupun Daerah, tentunya menyadari bahwa masyarakat saat ini sudah semakin tinggi tingkat kesadaran akan hak-haknya, terutama untuk mendapatkan pelayanan.

Seiring dengan tuntutan peranan pemerintah dalam era otonomi ini, maka peningkatan kualitas pelayanan publik pun perlu direalisasikan di tingkat pemerintah daerah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Pemerintah Daerah didukung dengan perangkat/unit kerja yang memberikan pelayanan publik, terkait dengan pemberian pelayanan perijinan, kesehatan, pendidikan dan lainnya kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah, dalam hal ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan pelayanan publik melalui unit pelayanan yang khusus membidangnya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta tersebut, maka unit pelayanan (organisasi perangkat daerah) perlu diberdayakan. Pelayanan publik yang menyentuh hajat hidup masyarakat ditangani oleh unit pelayanan tertentu, baik masyarakat yang dipandang sebagai konsumen eksternal maupun aparatur pemerintah (birokrat) itu sendiri sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Pemprov DKI Jakarta sebagai konsumen/ pelanggan internal. Khususnya mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah terkait dengan pelayanan Pendidikan, yang dalam hal ini ditangani secara khusus oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tugas pokok Dinas Pendidikan adalah melaksanakan urusan Pemerintah Daerah Bidang Pendidikan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan yang meliputi kesekretariatan, Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal, Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar, Bidang Guru dan Tenaga Pendidik, UPT Pendidikan PAUD Dikdas dan SKB.

Dari fenomena yang dihadapi saat ini, didapat permasalahan dalam pemberian pelayanan pendidikan. Hal ini didasari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta kepada Masyarakat penerima layanan di Posko Pelayanan Gedung Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama tahun 2021 s.d 2023 yang tidak pernah mencapai target minimal nilai IKM 88,50 (Mutu A). Rekap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta selama tahun 2021 s.d 2023 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021 s.d Tahun 2023

No	Indikator	IKM Tahun 2021	IKM Tahun 2022	IKM Tahun 2023
1	Persyaratan	81,53	84,86	83,74
2	Sistem Mekanisme Prosedur	82,76	84,49	83,35
3	Waktu	80,44	83,35	82,25
4	Biaya	79,90	84,59	89,51
5	Produk	82,81	82,13	83,33
6	Perilaku Pelaksana	81,76	84,13	83,59
7	Kompetensi Pelaksana	80,56	83,97	84,33
8	Penanganan	79,83	82,45	82,66

	Pengaduan			
9	Sarana Prasarana	78,23	82,60	83,87
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80,87	83,62	82,45

Sumber : LKIP Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021-2023

Berdasarkan data dari LKIP Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2021 s.d 2023 dan Perjanjian Kinerja, target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu dengan nilai IKM 88,5 (mutu A) tetapi selama tahun 2021 s.d 2023 nilai IKM Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta tidak pernah mencapai target 88,50, sehingga berdampak pada penilaian kinerja organisasi dan pengurangan persentase pendapatan yang diterima.

Selain dari fenomena diatas, hal lain yang menjadi sangat penting adalah dalam rangka mewujudkan visi dan misi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, antara lain :

- Visi : Mewujudkan pendidikan yang tuntas dan berkualitas untuk semua
- Misi : 1) Mewujudkan akses yang merata dan berkeadilan
2) Mewujudkan pembelajaran yang bermutu
3) Mewujudkan efektivitas birokrasi dalam pelayanan pendidikan
4) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan
5) Meningkatkan peran ekosistem pendidikan
6) Mewujudkan tata kelola, akuntabilitas dan transparansi pendidikan

Sejalan dengan fenomena yang terjadi, visi dan misi yang dimiliki Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, Setiap tahunnya Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP). LKIP merupakan bentuk komitmen nyata Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta mengimplementasikan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah yang diatur kemudian dalam Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan secara teknis diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. LKIP adalah wujud pertanggungjawaban pejabat publik kepada Masyarakat tentang kinerja Lembaga pemerintah selama satu tahun anggaran. Tujuan penyusunan LKIP adalah untuk menggambarkan penerapan Rencana Strategis (Renstra) dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi di masing-masing perangkat daerah, serta keberhasilan capaian sasaran saat ini ntuk percepatan dalam meningkatkan kualitas kinerja yang diharapkan pada tahun yang akan datang.

Pada LKIP tahun 2023, Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki 30 Indikator Kinerja yang diperjanjikan, dari 30 Indikator Kinerja yang diperjanjikan tersebut terdapat 5 indikator yang tidak tercapai, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Indikator Kinerja Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 yang Tidak Tercapai

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Keterangan
1	Persentase Inventarisasi BMD berupa Gedung dan Bangunan pada Pengguna Barang dan/atau Kuasa Pengguna Barang Tahun 2023 di masing-masing PD/UKPD	100 Persen	91,78	91,78%	Tidak tercapai

No	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian	Keterangan
2	Persentase realisasi belanja barang/jasa bersertifikat TKDN, produk dalam negeri, dan/atau produk usaha mikro kecil dan koperasi dari hasil produksi dalam negeri.	80 Persen	72	90%	Tidak tercapai
3	Persentase Implementasi Pengembangan Kompetensi ASN Pemerintah Provinsi DKI Jakarta 20 Jam Pelajaran Tahunan	100 Persen	91,78	91,78%	Tidak tercapai
4	Persentase capaian penyelesaian pengaduan masyarakat	100 Persen	99,05	99,05%	Tidak tercapai
5	Indeks Kepuasan Masyarakat	88,5	82,45	93,16%	Tidak tercapai

Sumber : LKIP Dinas Pendidikan Provinsi DKI Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat digambarkan bahwa kinerja organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta perlu ditingkatkan, dimana masih terdapat 5 indikator yang tidak tercapai dari 30 indikator kinerja yang diperjanjikan dalam LKIP Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta tahun 2023.

Berdasarkan laporan pengukuran kinerja Dinas Pendidikan yang tertuang dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), dimana pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan Dinas Pendidikan. Pengukuran dimaksud merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada masukan, keluaran, hasil, dan manfaat serta dampak.

Fenomena lainnya terkait kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yaitu pada tahun 2022 dan 2023 Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DKI Jakarta telah melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik pada beberapa Instansi Pemerintah, yang salah satunya adalah Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan mendorong pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana maupun kompetensi penyelenggaraan layanan. Berdasarkan hasil pengawasan terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta tahun 2022 dan 2023, dihasilkan penilaian pada tabel 1.3 dan 1.4 :

Tabel 1.3 Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022

No	Unit Layanan	Dimensi Penilaian				Nilai
		Input	Proses	Output	Pengaduan	
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	19.96	32.14	24.24	18.58	94.93
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	18.04	32.14	24.07	18.16	92.41
3	Dinas Pendidikan	19.2	23.16	24.24	14.56	81.15
4	Dinas Sosial	18.14	15.54	24.24	17.2	75.12

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DKI Jakarta

Tabel 1.4 Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023

No	Provinsi DKI Jakarta	Nilai	Kualitas	Kategori
1	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	89.60	Tertinggi	A
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	98.07	Tertinggi	A
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	95.41	Tertinggi	A
4	Dinas Sosial	94.06	Tertinggi	A
5	Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	91.55	Tertinggi	A
6	Dinas Kesehatan	88.44	Tertinggi	A
7	Dinas Pendidikan	70.08	Sedang	C

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DKI Jakarta

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan DKI Jakarta terhadap beberapa Instansi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, pada tahun 2022 Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta mendapat nilai 81,15 dan terjadi penurunan nilai pada tahun 2023 mendapat nilai kualitas pelayanan publik paling rendah yaitu dengan nilai 70,08 (kualitas sedang dan kategori C).

Berdasarkan Fenomena diatas yaitu Capaian Indikator Kepuasan Masyarakat yang tidak mencapai target target minimal 88,50 (Kategori Sangat Baik atau A), Capaian Indikator Kinerja Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2023 yang Tidak Tercapai dan Nilai Kualitas Pelayanan dari Ombudsman RI Tahun 2022 & 2023 yang masih Rendah sehingga mempengaruhi Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Atas dasar tersebut peneliti memilih Variabel sesuai permasalahan atau Fenomena yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, yang peneliti kelompokkan sebagai berikut :

Tabel 1.5 Pengelompokan Fenomena/Permasalahan Dalam Variabel Penelitian

No	Fenomena / Permasalahan	Variabel	Berdasarkan
1	Produk	Inovasi (X1)	Oslo Manual (2018)
2	Persyaratan		
3	Waktu	Kualitas Pelayanan (X2)	Parasuraman dalam Simarmata (2022)
4	Perilaku Pelaksana		
5	Nilai Kualitas Pelayanan Tahun 2022 dan 2023 oleh Ombudsman RI		
6	Sistem Mekanisme Prosedur	Teknologi Informasi (X3)	Al-Eqab & Adel (2013)
7	Perilaku Pelaksana	Kualitas SDM (X4)	Eka Wahyu Nur Rokhman (2023)
8	Penanganan Pengaduan		
9	Persentase Implementasi Pengembangan Kompetensi ASN		
10	Persentase capaian penyelesaian pengaduan		

	masyarakat		
11	Sarana & Prasarana	Kepuasan Masyarakat (Z)	Phillip Kotler & Keller dalam Sambodo (2021)
12	Biaya		
13	Indeks Kepuasan Masyarakat		

Sumber : Data olahan penulis (2024)

Mengacu pada fenomena, visi dan misi, serta penilaian kinerja Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, maka perlu dilakukan suatu analisis secara komprehensif yang terkait dengan berbagai permasalahan Pelayanan pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang pada akhirnya diharapkan dapat diperoleh suatu alternatif kebijakan untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta di masa mendatang. Sehubungan dengan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian “Strategi Kepuasan Masyarakat untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta”.

2. Metode

Desain penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Silaen (2018: 23). Agar penelitian bisa berjalan sesuai dengan pedoman dan tidak menyimpang, maka desain penelitian merupakan salah satu strategi yang bisa dilakukan. Dengan adanya desain penelitian tujuan penelitian bisa lebih mudah diraih. Design penelitian memberikan prosedur untuk mendapatkan informasi yang di perlukan untuk menyusun atau menyelesaikan masalah dalam penelitian. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif(campuran). Menurut Sugiyono (2016) metode penelitian campuran merupakan metode penelitian dengan kombinasi antara dua metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam suatu kegiatan penelitian sehingga dapat diperoleh data yang komprehensif. Rancangan penelitian merinci tata cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam menyusun dan atau memecahkan masalah penelitian strategis. Peneliti akan memilih salah satu metode yang paling cocok, yaitu yang sesuai dengan data yang diperoleh, tujuan, dan masalah yang akan dipecahkan.

Metode penelitian kuantitatif untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dan informasi yang berguna sebagai informasi untuk pengujian variabel terkait, pengambilan sampel dilakukan dalam satu periode dan hanya sekali. Dalam penelitian ini analisis data diukur dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) software *SmartPLS*.

Metode penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah FGD, asumsi inti dari bentuk penelitian campuran ini adalah bahwa integrasi data kualitatif dan kuantitatif dapat menghasilkan wawasan tambahan di luar informasi yang disediakan oleh data kuantitatif atau kualitatif saja.

Desain penelitian ini digambarkan dalam bentuk korelasi. Dalam penyusunan tesis Strategi Kepuasan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Peneliti akan melakukan uji hipotesa terhadap korelasi antara variabel-variabel tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang merupakan salah satu Unit Kerja dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bertanggung jawab atas urusan Pemerintah Daerah Bidang Pendidikan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, fungsi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yaitu sebagai berikut :

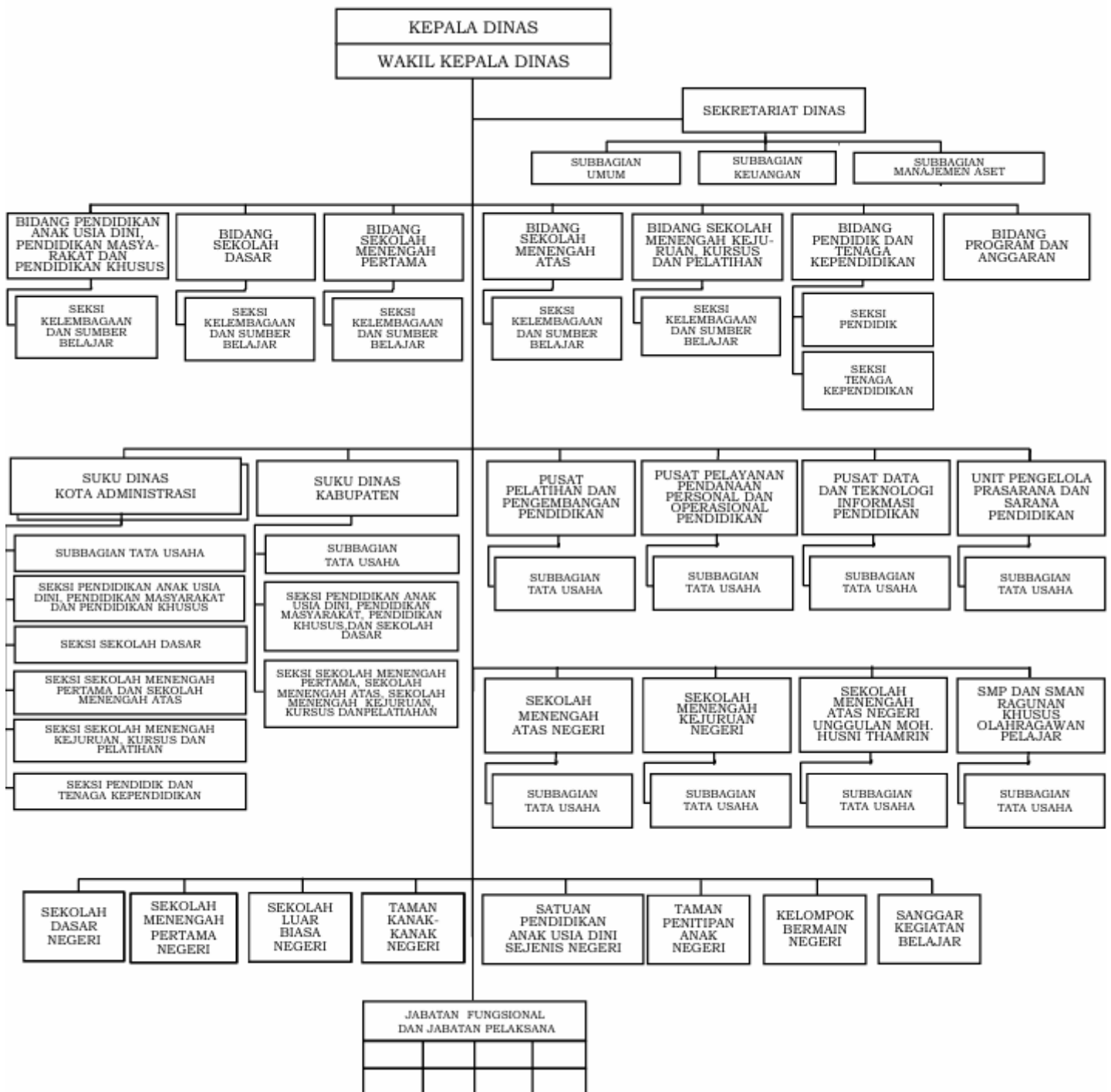
- Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kerja dan Anggaran Dinas Pendidikan;
- Pelaksanaan Rencana Strategis dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Pendidikan;
- Perumusan dan pelaksanaan proses bisnis, standar, dan prosedur Dinas Pendidikan;
- Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan;
- Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pendidikan;
- Pembinaan, pengawasan dan pengendalian urusan pemerintahan di bidang pendidikan;
- Pelaksanaan kerja sama dengan PD/UKPD dan/atau instansi pemerintah/swasta/organisasi dalam pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pendidikan;
- Pengelolaan data dan sistem informasi serta transformasi digital di bidang pendidikan;
- Pengoordinasian, pemantauan, evaluasi dan pembinaan satuan pendidikan;
- Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian perizinan dan nonperizinan di bidang pendidikan; k. pengawasan dan penindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan;
- Pelaksanaan kesekretariatan Dinas Pendidikan;
- Pelaksanaan pengelolaan prasarana dan sarana di bidang pendidikan;
- Pelaksanaan perencanaan, pembangunan baru/rehab total/rehab berat/rehab sedang/rehab ringan sarana dan prasarana kerja pendidikan;
- Pelaksanaan koordinasi, pemantauan, evaluasi, pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Pendidikan; dan
- Pelaksanaan tugas dan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Gubernur dan/atau Sekretaris Daerah.

Adapun Visi dan Misi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta antara lain :

- Visi :
Mewujudkan pendidikan yang tuntas dan berkualitas untuk semua
- Misi :
 - 1) Mewujudkan akses yang merata dan berkeadilan
 - 2) Mewujudkan pembelajaran yang bermutu
 - 3) Mewujudkan efektivitas birokrasi dalam pelayanan pendidikan
 - 4) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan
 - 5) Meningkatkan peran ekosistem pendidikan
 - 6) Mewujudkan tata kelola, akuntabilitas dan transparansi pendidikan

Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, berikut Struktur Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta :

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta



Sumber : Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022

Pembahasan Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil data kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah yang peneliti buat, maka dapat disajikan masing-masing hasil hipotesis sebagai berikut :

Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Inovasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan Inovasinya maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kepuasan

Masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kharunia Nova Dwi Prakarsa dan Hikmah (2022) dengan judul “Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam” menemukan pengaruh atau hubungan yang signifikan antara Inovasi dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Moch Ihza Garin (2021) dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, menemukan pengaruh atau hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan Teknologi Informasi di Organisasi maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mohamad Madya Asyidiq, Ni Nyoman Putu Martini G dan Moh. Thamrin (2023) dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat (Study Pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Dishub Kabupaten Jember), menemukan pengaruh atau hubungan yang positif dan signifikan antara Teknologi Informasi dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan Kualitas SDM di Organisasi maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eka Wahyu Nur Rokhman, Ratna Pudyarningsih, Ascosenda Ika Rizqi (2023) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rejoso Kabupaten Pasuruan, menemukan pengaruh atau hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Inovasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan Inovasi di Organisasi maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kinerja Organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zulkifli (2020) dengan judul Pengaruh Inovasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Dan Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara, menemukan pengaruh atau hubungan secara signifikan antara Inovasi terhadap Kinerja Organisasi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan Kualitas Pelayanan di Organisasi maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kinerja Organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lucky Kawahe, Femmy M. G. Tulus dan Burhanuddin Kiyai (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara), menemukan pengaruh atau hubungan secara positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi.

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Organisasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan penggunaan Teknologi Informasi di Organisasi maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kinerja Organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Teguh Erawati dan Wiku Winangsit (2019) dengan judul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengendalian Internal Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi, diperoleh hasil adanya pengaruh yang positif antara variabel Teknologi Informasi terhadap Kinerja Organisasi.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja Organisasi

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Hal ini berarti apabila Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meningkatkan Kualitas SDM di Organisasi maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya Kinerja Organisasi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indah Retia Laradika, Bovie Kawuluan dan Marsanuddin (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Pesawaran, diperoleh hasil adanya pengaruh antara Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kinerja Organisasi.

Pembahasan Formula Strategi

Penelitian ini sebelum melakukan Formula Strategi, maka perlu menganalisis faktor EFE dan IFE, sebagai Input Stage, TOWS Matriks sebagai Matching Stage dan QSPM Matriks sebagai Decision Stage. Analisis dilakukan pertama-tama dengan menganalisa faktor-faktor eksternal organisasi yang akan mempengaruhi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, dan kemudian berdasarkan pemahaman atas faktor eksternal tersebut dilanjutkan dengan menganalisa faktor internal Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dalam mewujudkan visi dan misinya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisa Strategi Kepuasan Masyarakat untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Inovasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Inovasi merujuk pada penerapan ide-ide baru yang dapat meningkatkan cara sesuatu dilakukan, baik itu dalam produk, layanan, dan proses. Inovasi dan Kepuasan Masyarakat saling terkait karena dengan inovasi yang baik dan mengikuti perkembangan zaman, Masyarakat akan merasa puas saat menerima pelayanan. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan inovasi-inovasi yang kreatif dalam rangka meningkatkan

- kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Oleh karena itu, Inovasi dalam pengembangan pelayanan akan berdampak positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat saling terkait karena apabila pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat memberikan kepuasan, dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan maka Masyarakat merasa puas. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, karena masyarakat dapat menilai baik buruknya pelayanan sebuah instansi pemerintahan yang dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat. Variabel Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Penggunaan Teknologi Informasi yang bijaksana dan inovatif akan berperan penting dalam menciptakan masa depan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Teknologi informasi membuka peluang untuk meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan pemerintahan, Berbagai platform daring seperti forum diskusi, survei online, dan media sosial dapat digunakan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan melibatkan lebih banyak orang dalam proses pengambilan keputusan, pemerintah dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dan akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.
 3. Variabel Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Hal ini dikarenakan Kualitas SDM memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Melalui Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, tangguh dan berkualitas baik secara fisik dan mental akan berdampak positif tidak hanya terhadap peningkatan daya saing dan kemajuan suatu Organisasi, namun juga dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada suatu Organisasi. Kualitas SDM merupakan salah satu faktor penentu dari kemajuan suatu Organisasi, karena sehebat apapun infrastruktur dalam suatu Organisasi, jika SDMnya tidak berkompeten maka tidak akan bisa berkompetisi dalam persaingan global dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan.
 4. Variabel Inovasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Inovasi yang tinggi baik dari segi proses maupun jasa atau pelayanan dapat meningkatkan kemampuan suatu Organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat. Inovasi dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan ide-ide baru yang diciptakan dalam suatu proses pelayanan. Dengan kata lain, inovasi dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bagi masyarakat demi tercapainya Kinerja Organisasi.
 5. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan Kinerja Organisasi Sektor Publik. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Organisasi Sektor Publik maka kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat akan semakin tinggi.
 6. Variabel Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Hal ini disebabkan karena Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Organisasi. Teknologi Informasi dalam organisasi memiliki peran penting dalam mempelajari sifat-sifat dari teknologi suatu organisasi dan hubungan teknologi terhadap struktur organisasi, penerapan teknologi

dalam organisasi dapat memberikan dampak yang signifikan pada efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan daya saing karena teknologi informasi memberikan sejumlah data mengenai jalannya organisasi tersebut sehingga organisasi dapat memperoleh data-data yang diperlukan sebagai dasar mereka dalam mengambil keputusan strategis, dengan demikian Teknologi Informasi diperlukan dapat mencapai target Kinerja Organisasi.

7. Variabel Kualitas SDM berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Hal tersebut dianggap berpengaruh dikarenakan Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi dalam hal ini Kinerja Organisasi. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya.
8. Variabel Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Kepuasan Masyarakat dapat memberikan wawasan berharga tentang area yang perlu diperbaiki atau dikembangkan sehingga kebijakan yang diambil tepat sasaran dalam meningkatkan Kinerja Organisasi.
9. Dari hasil penelitian analisa strategi melalui tahapan strategi *input stage* dengan IFE & EFE, *matching stage* dengan TOWS dan *decision stage* dengan QSPM maka dapat disimpulkan strategi terbaik yang digunakan dari hasil QSPM adalah strategi alternatif yaitu
 - a. “Meningkatkan fungsi pengawasan terhadap Kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik kepada Masyarakat untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta“, alternatif “Meningkatkan fungsi pengawasan terhadap Kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik kepada Masyarakat untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta“ dapat dilakukan dengan cara memastikan bahwa regulasi tersebut mencapai tujuan yang diinginkan. Mengukur dan mengevaluasi kinerja regulasi adalah bagian penting dari siklus perbaikan berkelanjutan. Dengan adanya proses evaluasi yang baik, regulasi dapat terus ditingkatkan untuk mencapai tujuan yang lebih baik dalam penyediaan pelayanan publik yang berkualitas, dan juga “Meningkatkan fungsi pengawasan terhadap Kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik kepada Masyarakat untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta“ menjadi alternatif paling baik, dan dinilai sangat berpengaruh dan dapat menunjang proses Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Organisasi. Apabila Pengawasan terhadap kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat meningkat maka memiliki berbagai manfaat yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan Kinerja Organisasi.
 - b. Strategi alternatif kedua “Meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan infrastruktur Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta” menjadi alternatif kedua yang digunakan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Dinas Pendidikan.
 - c. Strategi alternatif ketiga “Menyederhanakan Proses Birokrasi yang cukup panjang dalam melayani Masyarakat dengan melakukan inovasi melalui Adopsi Teknologi Baru dalam pelaksanaan pelayanan publik”. Menyederhanakan Proses Birokrasi yang cukup panjang dalam melayani Masyarakat dengan melakukan inovasi melalui Adopsi Teknologi Baru dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan langkah penting dalam peningkatan efisiensi, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dan kinerja organisasi. Beberapa manfaatnya yaitu seperti pengurangan waktu pelayanan kepada masyarakat lebih efisien dan efektif, meningkatkan aksesibilitas, meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja organisasi.

Implikasi Manajerial

Penelitian yang berkaitan dengan Strategi Kepuasan Masyarakat untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, memiliki Implikasi Manajerial sebagai berikut :

1. Inovasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus terus melakukan inovasi terhadap pelayanan publik karena dengan semakin meningkatnya Inovasi pelayanan publik akan berdampak dalam Kepuasan Masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Organisasi. Ketika layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan Masyarakat maka Masyarakat merasa puas. Aspek seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, serta ketepatan dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat berperan penting dalam membentuk persepsi positif. Sebaliknya, Kualitas pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan merusak reputasi penyedia layanan. Oleh karena itu, menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta menjadi kunci utama untuk memastikan kepuasan masyarakat yang tinggi.
3. Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dapat meningkatkan Teknologi Informasi dengan mengadopsi teknologi baru karena Teknologi informasi memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan adopsi teknologi terbaru, layanan dapat disediakan dengan lebih efisien dan akurat, memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan dengan mudah. Ketika Teknologi Informasi digunakan secara efektif maka dapat mengurangi waktu tunggu pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memberikan solusi yang lebih cepat, sehingga secara keseluruhan berkontribusi pada pengalaman pengguna yang lebih positif dan memuaskan.
4. Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dapat meningkatkan Kualitas SDM seperti melalui pelatihan terkait pelayanan publik sehingga dapat melayani Masyarakat dengan optimal dan terciptanya kepuasan masyarakat. SDM yang terampil, berpengetahuan, dan berdedikasi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, memecahkan masalah dengan lebih efektif, dan menciptakan interaksi yang lebih positif dengan masyarakat. Kompetensi dan profesionalisme SDM berperan penting dalam memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan dipenuhi dengan cara yang memuaskan
5. Inovasi berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus terus berinovasi untuk dapat meningkatkan Kinerja Organisasi. Inovasi juga memungkinkan organisasi publik untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Dengan demikian, kinerja organisasi publik menjadi lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik.
6. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus meningkatkan Kualitas Pelayanannya untuk dapat meningkatkan Kinerja Organisasi. Ketika pelayanan diberikan dengan profesionalisme maka organisasi publik dapat mencapai tujuannya dengan lebih efisien dan membangun hubungan yang positif dengan komunitas yang dilayani. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan adalah kunci untuk memastikan kinerja organisasi publik yang optimal dan mendukung keberhasilan dalam melayani kebutuhan masyarakat secara efektif.
7. Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi. Maka Dinas Pendidikan

Provinsi DKI Jakarta harus meningkatkan Teknologi Informasi di Organisasi untuk meningkatkan Kinerja Organisasi. Teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi publik dengan mempercepat dan mempermudah berbagai proses administratif serta pelayanan kepada masyarakat. Teknologi Informasi memungkinkan organisasi publik untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat dan akurat sehingga dapat meningkatkan Kinerja Organisasi.

8. Kualitas SDM berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus meningkatkan Kualitas SDMnya seperti melalui pelatihan pelayanan publik untuk meningkatkan Kinerja Organisasi. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi publik karena kemampuan dan kompetensi staf menentukan efektivitas layanan dan pencapaian tujuan organisasi.
9. Kepuasan Masyarakat berpengaruh terhadap Kinerja Organisasi. Maka Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dapat meningkatkan Kinerja Organisasi dengan strategi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat memiliki dampak signifikan terhadap kinerja organisasi publik karena tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat menyebabkan penurunan kepercayaan publik, mengurangi partisipasi masyarakat, dan menciptakan tantangan tambahan bagi organisasi untuk memperbaiki kinerjanya.
10. Dari hasil penelitian analisa strategi melalui tahapan strategi *input stage* dengan matriks IFE, & EFE *matching stage* dengan TOWS dan *decision stage* dengan QSPM maka dapat disimpulkan strategi yang digunakan dari hasil QSPM adalah strategi alternatif “Meningkatkan fungsi pengawasan terhadap Kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik kepada Masyarakat untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta“, alternatif strategi tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Pegawai yang belum maksimal. Apabila fungsi pengawasan terhadap kinerja pegawai meningkat maka diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terkait Strategi Kepuasan Masyarakat untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pegawai dan Manajemen Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
 - a. Manajemen Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus meningkatkan fungsi pengawasan terhadap kinerja pegawai untuk memastikan masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta merasa puas
 - b. Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus meningkatkan Kompetensinya, khususnya dalam pemahanan terkait pelayanan publik kepada Masyarakat agar terlaksananya pelayanan publik yang prima dan optimal
 - c. Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus dapat beradaptasi dengan perubahan dalam kebutuhan regulasi, mengukur keberhasilan regulasi dan evaluasi kinerja agar melalui regulasi yang baik mampu mencapai kinerja Organisasi yang maksimal
 - d. Dalam meningkatkan Kinerja Organisasi, Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui perbaikan Infrastruktur pada loket pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, dengan infrastruktur yang baik hal tersebut dapat membuat masyarakat merasa puas terkait pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.
 - e. Dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Organisasi, Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta harus dapat memberikan pelayanan sesuai

keinginan Masyarakat sehingga Masyarakat merasa puas.

2. Bagi Akademik
 - a. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan Kinerja Organisasi dan Kepuasan Masyarakat sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih komprehensif.
 - b. Diharapkan terdapat variabel lain yang dapat ditambahkan lagi oleh peneliti selanjutnya berdasarkan penelitian terdahulu seperti Efektivitas Birokrasi dan Budaya Organisasi yang didukung dengan teori dan isu-isu yang berkembang serta terbaru di masyarakat. Efektivitas Birokrasi dimaksudkan untuk penyederhanaan terkait pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta menjadi lebih cepat efektif. Maupun variabel intervening menggunakan variabel Budaya Organisasi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim, Budianto Bangun, K., Iwan Purnama, Syaiful Zuhri Harahap, D. I., Marnis Nasution, M. H. M., & Rahmadani, I. R. M. (2020). *Pengantar Teknologi Informasi* (Tim Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang (ed.)). Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang.
- Adiputra, I. P. P dan Mandala, K. (2017). Pengaruh Inovasi Dan Kapabilitas Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Reputasi Perusahaan, Universitas Udayana (Unud), Bali, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 11, 2017: 6090-6119.
- Adypurnawati, M., & Hariani, D. D. (2019). Inovasi Lapor Hendi (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16–31.
- Ahmad Barden Mogni, Ahiruddin, S. A. (2021). *PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA ORGANISASI PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH JALAN DAN JEMBATAN*. 21–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/dikombis.v2i2>.
- Ahmend, S., & Llyas, F. (2018). Service Quality and Satisfaction in Healthcare Sector of Pakistan – The Patients’ Expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 3(24), 1–13.
- Al-Eqab, M., & Adel, D. (2013). The impact of IT sophistications on the perceived usefulness of accounting information characteristics among Jordanian listed companies. *International Journal of Business and Social Science*, 4(3), 145–155.
- Aliyardi, A. (2024). Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan terhadap kinerja pelayanan pengelolaan fasilitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada rsud raden mattaher. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 13(02), 363-376.
- Antari, N. K. W., & Widagda K, I. G. N. J. A. (2022). Peran Inovasi Memediasi Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Bisnis Umkm Songket. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(3), 526. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2022.v11.i03.p06>
- Anwaruddin, A. (2018). Pengembangan Model Penilaian Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(4), 257–269.
- Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SALT AND PEPPER PADA PT MITRA BUSANA SENTOSA BINTARO*. 6(2), 143–153.
- Azubuike, Vera M.U. (2013). Technological Innovation Capability and Firm’s Reputation in New Product Development. *Communications of the IIMA©2013*. Volume 13 Issue 1.
- Budiastuti, D. dan Versia. (2011). Pengaruh Kapabilitas Terhadap Keunggulan Kompetitif Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT Adi Cipta, Makassar. *Binus Business Review*. Vol. 2 No. 1 Mei 2011: 286-292.

- Bungara, A.A., Rahardja, E., dan Sugiarto, J. (2017). Pengaruh Kapabilitas Organisasi Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Keunggulan Bersaing (Dalam Hal Cita Rasa) Serta Implikasi Pada Kinerja Bisnis Warung Makan Di Kota Semarang. *Jurnal Tidak Dipublikasikan*. Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Cooper and Schindler. (2011). *Business Research Methods*. 11th edition. New York: McGraw Hill Companies.
- Dahmiri, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12(04), 1212-1220.
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- David, Fred R. (2011) *Manajemen Strategis : Konsep*. Jakarta. Salemba Empat
- De Jong, J. & Hartog, D. . (2003). *Leadership as a determinant of innovative behaviour*.
- Diputra, I. G. A. W., & Yasa, N. N. (2021). the Influence of Product Quality, Brand Image, Brand Trust on Customer Satisfaction and Loyalty. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 4(01), 25–33.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Fatah, Ahmad Vian Abdul. (2014). Pengaruh Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Terhadap keunggulan bersaing (Survey Pada Ukm Batik Deden Tasikmalaya), UNIKOM Bandung.
- Febriatmoko, B. dan Raharjo, S. T. (2015). Meningkatkan Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing Kuliner Khas Semarang (Studi Pada Sentra Usaha MikroLumpia, Bandeng Presto dan Wingko di Kota Semarang). *Conference in Business, Accounting and Management*. 2nd. ISSN 2302-9791. Vol. 2. No. 1 May 2015.
- Ghozali, I. (2006), *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan. Partial Least Square*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al. (1999). *Multivariate Data Analysis* 6 th. Ed. New Jersey: Pearson Education.
- Hamdan, N. S., Musa, H., Selamat, A. S., & Rashid, N. (2019). Investigating factors of service quality influencing patient satisfaction towards patient loyalty. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(16), 452–459.
- Hamzali, S. (2022). Pengaruh Pembelajaran Organisasi Dan Inovasi Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi. *Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1 Januari), 1–9.
- Han, Jin K, Narwoon Kim & Srivastava, Rajendra K. (1998). “Market Orientation an Organization Performance: Is Innovation Missing Link?”. *Journal of Marketing*. p.42-53.
- Hartini, S. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.14, No. 1, Maret 2012: 82–88.
- Hoiron, M., Wahyudi, E., dan Puspitaningtyas, Z. (2018). Pengaruh Kapabilitas Pemasaran, Keunggulan Bersaing dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja UKM (Usaha Kecil dan Menengah) di Kabupaten Lumajang. *Majalah Ilmiah “DIAN ILMU”*. Vol.18 No.1 Oktober 2018.
- Ilmu Semesta. Chin, W.W. (1998). The Partial Least Squares Approach for Structural Equation
- Iskandar, Putri Y. A., Sani, M., Hamidah, S., dan Irawan, R. (2018). Kinerja Pemasaran Pada UKM Mebel di Kabupaten Kuningan. *Jurnal Equilibrium*. Vol.15, Januari - Juni 2018 Hal : 64-73.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen* (15 th). *Edition. Pearson Education. Inc.*
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, MA Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.*

- Kulsum, U., Yanuar, T., & Syah, R. (2018). The Effect of Service Quality on The Patient Satisfaction. *International Journal of Modern Trends in Engineering & Research*, 5(6), 34–36. <https://doi.org/10.21884/ijmter.2018.5167.hztsj>
- Kusumawati, R. (2010). Pengaruh Karakteristik Pimpinan Dan Inovasi Produk Baru Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan. *AKSES: Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 54 5 No. 9, April 2010.
- Limakrisna, N., A. Sudarso, et al. (2015). *Entrepreneurship Orientation for Building Business Performance: An Empirical Study Distro Small Medium Enterprises Bandung City*. 2nd AFAP International Conference on Entrepreneurial and Business Management (AICEBM 2015). Universiti Teknologi Malaysia, Kuala Lumpur, Malaysia. 5: 6.
- Lo, Yin Hsi. April. (2012). Managerial Capabilities, Organizational Culture and Organizational Performance: The resource-based perspective in Chinese lodging industry. *The Journal of International Management Studies*, Volume 7 Number 1, pp. 151-157.
- Majeed, S. (2011). The Impact of Competitive Advantage on Organizational Performance. *European Journal of Business and Management*, 3(4), 191– 197.
- Manual Oslo. (2005). *GUIDELINES FOR COLLECTING AND INTERPRETING INNOVATION DATA* (Third Edit).
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 71–83.
- Monsur, S. M. T. and T. Yoshi (2011). "Improvement of Firm Performance by Achieving Competitive Advantages Through Vertical Integration in The Apparel Industry of Bangladesh." *Asian Economic and Financial Review* 2: 27.
- Mulyana dan Sutapa. (2014). Peningkatan Kapabilitas Inovasi, Keunggulan Bersaing dan Kinerja melalui Pendekatan *Quadruple Helix*: Studi Pada Industri Kreatif Sektor *Fashion*. *Jurnal Manajemen Teknologi*. Vol.13 No.3, 2013.
- Ni Made Marta Yani Dwi Sagita, Agus Khazin Fauzi, N. N. Y. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Penggunaan Informasi Akuntansi Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Umkm Di Kecamatan Mataram. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah - ALIANSI*, 6(1), 13–23. <https://doi.org/10.54712/aliansi.v6i1.188>
- Nusair, N., Ababneh, R., & Bae, Y. (2012). The impact of transformational leadership style on innovation as perceived by public employees in Jordan. *International Journal of Commerce and Management*, 22(3), 182-2.
- Pakaya, R. 2011. Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Dan Manajemen Transformasi Terhadap Keunggulan Bersaing. *Inovasi*, 3(8):102.
- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
- Prakosa, Bagas. (2005). Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi dan Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Perusahaan untuk Mencapai Keunggulan Bersaing (Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Vol. 2. No. 1 Januari 2005.
- Pratiwi, M., & Syukur, A. T. (2018). Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong Ta” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Public Service Innovation “Motor Pelayanan Lorong Ta” At Rappocini District Office of Makassar City.” *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 1–10.
- Purnomo, R. dan S. L. (2010). *Pengaruh kepribadian, self-efficacy, dan locus of control terhadap persepsi kinerja usaha skala kecil dan menengah*. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 17(2), 144–160ru.
- Putu, I. M. A. M., Suyatna, N., & Indiani, Y. L. P. (2018a). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 2. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.s06.184>

- Rahab, Istiqomah, dan Dian Purnomojati. (2009). *Permodelan mengenai Peran Product Improvement dan Process Improvement terhadap Kinerja UKM*. Laporan Penelitian Universitas Jenderal Soedirman.Purwokerto.
- Rahardjo, M. D. (2010). Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia. *Gastronomía Ecuatoriana Y Turismo Local*, 1(69), 5–23.
- Rangkuti, F. 2009, AnalisisSWOT: Teknik MembedahKasusBisnis, Penerbit PT GramediaPustakaUtama, Jakarta
- Rufaidah, Popy. 2014, Manajemen Strategik. Bandung: Humaniora
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–113. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Satwika, N. K. P. dan Dewi, N. M. W. K. (2018). Pengaruh Orientasi Pasar Serta Inovasi Terhadap Keunggulan Kompetitif Dan Kinerja Bisnis. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 7, No. 3, 2018: 1481-1509.
- Setiawan, H. (2012). Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil Di Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis*. Edisi ke-VIII, November 2012. ISSN: 2085-1375.
- Setyawati, dan Abrilia, H. (2013). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Keunggulan Bersaing Dan Persepsi Ketidakpastian Lingkungan Sebagai Prediksi Variabel Moderasi (Survey pada UMKM Perdagangan di Kabupaten Kebumen). *Jurnal Fokus Bisnis*. Volume 12, No 02, bulan Desember 2013.
- Sidiqqoh, S. A., dan Alamsyah, D. P. (2017). Peningkatan Kinerja Bisnis Usaha Mikro Melalui Kajian Komitmen Dan Abisius Pengusaha. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September 2017.
- Silfiani, M., Wijayanto, S. A., & Fauzi, A. K. (2021). Upaya Peningkatan Kinerja Pengelolaan Keuangan Daerah melalui Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 1(2), 53. <https://doi.org/10.37403/strategic.v1i2.15>
- Simarmata, H. M. P., & Simarmata, P. P. (2022). Peningkatan Kepuasan Konsumen dengan Model SERVQUAL. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 01–13. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.222>
- Sugiyono, S. (2016). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif dan RD-2016*. Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta. Bandung.
- Supriyadi, Edi. (2014). *SPSS +Amos*. Jakarta: In Media.
- Tjiptono & Chandra. (2016). Service Quality dan Satisfaction. *Andi Offset. Yogyakarta*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Utama, A. (2010). Peran Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Era Kompetensi Global. *Jurnal Efisiensi*, 10(1):142.
- Venkatraman, N., Ramanujam, Vasudevan., (1986), Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *The Academy of Management Review*. Volume 11, Issue 4, pp. 801-813.
- Wajdi, F. dan Arsjah, R. J. (2019). The Influence of Organizational Capabilities, Strategic Management Accounting on Organizational Performance Mediated by Competitive Advantage in Companies in Indonesia. *Research Journal of Finance and Accounting*. ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online). Vol.10, No.22, 2019.

Wheelen & Hunger. (2002), *Strategic Management And Business Policy*, Pearson Prentice Hall, New jersey.

Yuanita, S., & Budiastuti, D. (2018). *MELALUI KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN KARYAWAN* Saskia Yuanita ; Dyah Budiastuti. 9, 605–613.