

**Pengaruh Fasilitas Teknologi Informasi, Standar Prosedur Operasional, Kinerja Karyawan, Akuntabilitas, Dan Etika Komunikasi, Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan Paspot, Di Kantor Kementerian Kehakiman (*Ministerio Da Justica Timor Leste*).**

<sup>1</sup>Francisco Nicolau B.Barbosa, <sup>2</sup>Hwihanus  
[francisnicobar44@gmail.com](mailto:francisnicobar44@gmail.com)  
Universidade da Paz, Dili Timor Leste.  
hwihanus@untag-sby.ac.id  
Universitas 17, Agustus 1945, Surabaya, Indonesia  
DIE- 47

***Abstract***

*This study aims to measure the satisfaction of the people who issue passports, using independent and dependent variables, with a total sample of 115 research samples in the city of Dili, the type of research is quantitative research, with the following research results: R square test (R<sup>2</sup>) with the results of each address For each dependent variable, the contribution value of the Accountability variable R<sup>2</sup> = 0.459, Communication Ethics R<sup>2</sup> = 0.504, Employee Performance R<sup>2</sup> = 0.431, Standard Operating Procedure R<sup>2</sup> = 0.644, Community Satisfaction R<sup>2</sup> = 0.433, it can be stated that the average value of each coefficient R square is good. While testing the hypothesis partially shows that work performance has no effect on community satisfaction, standard operating procedures have no effect on accountability, and standard operating procedures have no effect on community satisfaction.*

**keywords:** *Information Technology Facilities, Standard Operating Procedures, Employee Performance, Accountability, Communication Ethics, Community Satisfaction*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan Masyarakat pembuat paspor dengan menggunakan variable Independen dan variable dependen, dengan jumlah sampel sebanyak 115 sampel dikota Dili, jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif, dengan hasil penelitian sebagai berikut: pengujian R square (R<sup>2</sup>) dengan hasil menunjukan setiap variable dependen memperoleh nilai kontribusi variable Akuntabilitas R<sup>2</sup>= 0,459, Etika Komunikasi R<sup>2</sup>= 0,504 Kinerja Karyawan R<sup>2</sup>= 0,431 standar operasional prosedur R<sup>2</sup>= 0,644 kepuasan masyarakat R<sup>2</sup>= 0,433 dapat dinyatakan nilai rata-rata setiap koefisien R square adalah baik. Sedangkan pengujian Hipotesis secara parsial, menunjukan bahwa, Kinerja Kerja tidak memiliki pengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat, Standar Operasional prosedur tidak berpengaruh terhadap akuntabilitas, dan Standar Operasional Prosedur tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

**Kata kunci:** Fasilitas Teknologi Informasi, Standar Prosedur Operasional, Kinerja Karyawan, Akuntabilitas, Etika Komunikasi, Kepuasan Masyarakat

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi informasi dapat mempermudah setiap aktivitas organisasi dalam hal menyediakan data yang berupa informasi kepentingan organisasi meliputi data aktivitas input, data aktivitas proses, dan data aktivitas output dari produk atau jasa, sesuai tujuan organisasi swasta atau institusi pemerintahan, teknologi yang memiliki kualitas yang tinggi dengan kemampuan karyawan yang sesuai, akan menghasilkan efisiensi dan efektifitas di setiap kegiatan organisasi, terutama dibagian pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pada pengguna atau pemakai layanan. Menggunakan teknologi informasi untuk pelayanan yang sesuai perlu memperhatikan aturan penggunaan yang baik atau standar yang ditetapkan untuk melakukan pelayanan.

Standar merupakan ukuran dari kualitas yang diharapkan oleh organisasi untuk menghindari tingkat kesalahan dalam pencapaian tujuan, maka organisasi menetapkan Standar Operasional Prosedur, dengan tujuan menghindari masalah yang dapat dilakukan oleh Karyawan dalam bekerja, standar operasional prosedur merupakan aturan dan norma tentang proses atau tahapan dalam melakukan pekerjaan, Institusi pemerintah melakukan pelayanan lebih memperhatikan prosedur dan tahapan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dapat menimbulkan keresahan masyarakat dengan anggapan karyawan tidak berkualitas dan tidak mengerti pekerjaan yang dikerjakan dalam melayani masyarakat.

Pelayanan institusi pemerintah yang dilakukan karyawan selalu dinilai oleh masyarakat tentang kecepatan layanan, pemahaman akan kebutuhan, dan keramahan dalam pelayanan., jika karyawan tidak memiliki kemampuan tersebut maka karyawan dianggap tidak memiliki kinerja kerja yang baik dalam pelayanan public,

Masyarakat sering beranggapan bahwa Institusi pemerintah memiliki Tangung jawab pada persyaratan dan penetapan aturan yang tidak sesuai dengan prosedur waktu, ketentuan pelayanan yang menghambat aktivitas masyarakat dan tidak ada informasi yang jelas tentang tingkat kesalahan yang terjadi pada aktivitas pelayanan, secara akuntabilitas horizontal kepada. Mardiasmo (2015) Merupakan pertanggung jawaban kepada masyarakat luas, Setiap lembaga negara baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat untuk memberika

pertanggung jawabannya atas semua amanat yang diterima dan dilaksanakannya untuk diberitahukan kepada masyarakat.

Pertanggung jawab atas semua amanah merupakan kewajiban bagian dari etika yang dilakukan oleh institusi pemerintahan sebab berhubungan dengan tingkalkaku seseorang terhadap pekerjaan dan kepercayaan yang diberikan, pertanggungjawab melalui komunikasi Informasi, kepada masyarakat tentang kinerja institusi yang dilakukan oleh karyawan yang bekerja dalam institusi pemerintahan terutan layanan pemerintah kepada masyarakat dengan demikian etika komunikasi yang baik dapat menimbulkan kepuasan masyarakat. Menurut Lupioyadi (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terdapat lima faktor yaitu: Kualitas produk/jasa, Kualitas pelayanan, Emosional, Harga produk, dan Biaya. Sedangkan Menurut Barnes (2018) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa, ataupun terhadap organisasi dapat dilihat kedalam lima tingkatan, yaitu: Produk atau jasa inti, Sistem dan layanan pendukung, dan Performa teknis.

Namun kebanyakan karyawan kementrian Kehakiman, tidak memberi informasi yang jelas kepada masyarakat yang membutuhkan passport, sebelum kehabisan buku passport masyarakat sering mengeluh proses pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam pembuatan passport yang tidak sesuai dengan prosedur harga atau biaya yang ditetapkan misalnya biaya administrasi passport seharga 100 paling lama proses dalam 24 Jam atau 1 Hari sedangkan biaya \$75 proses dalam tiga hari dan biaya passport \$50 proses dalam 10 Hari. Prosedur tersebut berlaku terhitung mulai dari tanggal pembayaran dilakukan oleh masyarakat pembuat paspor.

Masyarakat sering berangapan bawah tidak adanya pelayanan yang baik dan efektifitas, dari karyawan pemerintahan untuk melayani Masyarakat, ada beberapa masyarakat sering melakukan protes dan sering terjadi pertengkaran adu mulut dengan karyawan petugas pelayanan passport, Masyarakat kadang merasa tidak diperlakukan dengan baik, sebab semua data-data identitas warga negara dan kependudukan sudah ada dan terdaftar di dalam system Teknologi Informasi di Kantor (*Ministerio da Justica Timor Leste*).

#### 1.1. Prumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang ada maka perumusan masalah Dirumuskan Sebagai Berikut: apakah ada pengaruh antara variable Fasilitas Teknologi Informasi, Standar Prosedur Operasional, Kinerja Karyawan, Akuntabilitas, Dan Etika Komunikasi, Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan Paspot,

## 1.2. Tujuan

Berdasarkan pada perumusan masalah dan latar belakang yang ada maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: Untuk menganalisis pengaruh secara langsung tidak secara langsung atau sebagai variable intervensi meliputi, Standar Prosedur Operasional, Kinerja Karyawan, Akuntabilitas, Dan Etika Komunikasi, Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan Paspot, Di Kantor Kementerian Kehakiman (*Ministerio Da Justica Timor Leste*)

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Definisi Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi komputer adalah seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan. Data-data yang dapat diolah oleh perangkat komputer dapat berupa angka maupun gambar. Sedangkan teknologi komunikasi adalah teknologi yang berupa komunikasi yang berhubungan dengan jarak jauh. Teknologi informasi merupakan suatu gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. George H. Bodnar (2000) Pengertian informasi adalah sebuah data yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat.

Peran teknologi informasi dalam organisasi memiliki fungsi, yang diperkenalkan oleh G.R. Terry yang dikutip oleh Perdana (2009), ada 5 peranan mendasar teknologi informasi didalam organisasi yaitu :

1. Fungsi Operasional.
2. Fungsi Monitoring and Control.
3. Fungsi Planning and Decision.
4. Fungsi Communication dalam berkolaborasi, berkooperasi, dan berinteraksi.
5. Fungsi Interorganisational merupakan sebuah peranan dipicu oleh semangat globalisasi yang memaksa perusahaan melakukan kolaborasi atau kemitraan.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa suatu teknologi informasi dapat berperan didalam berberapa fungsi yaitu, fungsi operasional, fungsi monitoring dan kontrol, fungsi planning and decision, fungsi communication dan fungsi interorganisational, dengan demikiana maka organisasi tersebut dapat berjalan dan dikendalikan lebih efisien untuk mencapai tujuan.

## 2.2. Definisi Standar Operasional Prosedur

Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut, Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan sebuah tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, yang berdasarkan pada administratif, indikator-indikator teknis, dan prosedur kerja, prosedural sesuai tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang saling berkaitan.

Tujuan membuat standar operasional prosedur (sop) dalam organisasi, menurut Purnamasari (2015:16) tujuan dan fungsi dari SOP seperti uraian berikut ini:

1. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
2. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
3. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya, memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.

Standar prosedur tersebut sangat berguna untuk pelayanan public dalam memberikan arah tindakan pelayana dari institusi pemberi pelayanan public kepada masyarakat dan masyarakat sebagai pengguna jasa, dengan harapan dapat dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa tersebut.

### .2. 3. Definisi Kinerja karyawan

Definisi Kinerja karyawan adalah hal yang menjadi acuan utama dalam menilai keberhasilan sebuah organisasi. Menurut Mangkunegara (2004), kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnyas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Tujuan khusus penilai kinerja digolongkan menjadi dua bagian besar yakni (Simamora, 2014):

1. Tujuan Evaluasi (evaluation) Tujuan dari pendekatan evaluasi adalah guna menilai kinerja masa lalu sebagai basis untuk pelaksanaan keputusan-keputusan personalia.
2. Tujuan Pengembangan (development) Tujuan pendekatan pengembangan adalah untuk memotivasi dan mengarahkan kinerja individu dan upaya-upaya pengembangan karir.

Menurut Simamora (2014) menyatakan bahwa pendekatan evaluasi dapat dinilai dari kinerja dan telaah gaji serta penilaian kinerja dan kesempatan promosi. *Performance appraisal* dan *salary review* merupakan keputusan kompensasi yang meliputi merit pay gain, bonus karyawan dan kenaikan gaji lainnya dimana informasi yang diperoleh akan menjadi dasar keputusan penggajian, sedangkan *performance appraisal* dan kesempatan promosi adalah keputusan yang berkaitan dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian. Informasi penilaian yang tersedia digunakan untuk menilai kesiapan karyawan untuk posisi yang lebih tinggi.

Menurut Robbins (2006) kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu:

1. Kualitas yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada waktu
4. Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi meliputi tenaga, uang, teknologi, bahan baku.
5. Kemandirian merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas dengan baik.
6. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan.

Dari definisi dan tujuan tentang kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan bentuk dari evaluasi kerja individu dengan cara melakukan penilaian atas setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dengan hasil yang sesuai

harapan dari tujuan organisasi meliputi: efektifitas kerja, efisiensi kerja, kuantitas, kualitas, dan standar hasil kerja yang ditetapkan.

#### 2.4. Definisi Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut, Gray et al., (1997) dalam Kholmi (2016) memberikan pandangan Akuntabilitas adalah tentang menyampaikan informasi antara dua pihak, satu pihak bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan atau pembenaran pihak lain yang berhak atas tanggung jawab tersebut. Sedangkan Kartika et al., (2018) Akuntabilitas adalah sikap individu atau tanggung jawab sekelompok individu yang terkait dengan pengelolaan aktivitas terbatas tanggung jawab dan dengan kewenangan dan peraturan perundang-undangan berlaku untuk penegakan, integritas dan akuntabilitas kegiatan yang telah direncanakan dan dilaksanakan untuk kesejahteraan masyarakat.

Akuntabilitas adalah prinsip dasar bagi organisasi yang berlaku pada setiap level/unit organisasi sebagai suatu kewajiban jabatandalam memberikan pertanggungjawaban laporan kegiatan kepada atasannya. Akuntabilitas merujuk pada kewajiban setiap individu, kelompok atau institusi untuk memenuhi tanggung jawab yang menjadi amanahnya.

Akuntabilitas publik memiliki tiga fungsi utama (Bovens, 2007) dalam Bevaola K. (ed) (2015), yaitu:

1. Untuk menyediakan kontrol demokratis (peran demokrasi); dengan membangun suatu sistem yang melibatkan stakeholders dan users yang lebih luas (termasuk masyarakat, pihak swasta, legislatif, yudikatif dan di lingkungan pemerintah itu sendiri baik di tingkat kementerian, lembaga maupun daerah);
2. Untuk mencegah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan (peran konstitusional);
3. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas (peran belajar).

Kedua, akuntabilitas interaksi merupakan pertukaran sosial dua arah antara yang menuntut dan yang menjadi bertanggung jawabnya (dalam memberi jawaban, respon, rectification, dan sebagainya). Ketiga, hubungan akuntabilitas merupakan hubungan kekuasaan struktural (pemerintah dan publik) yang dapat dilakukan secara asimetri sebagai haknya untuk menuntut jawaban.

#### 2.5 Etika komunikasi

Etika komunikasi termasuk seni dalam berbicara atau tata kesopanan dalam berbicara untuk bisa dipahami oleh publik, etika bicara bisa menunjukkan kualitas moral diri seseorang sebab cara menyampaikan ide, gagasan lewat bahasa akan ketahuan tingkat derajat dan martabat serta bobot etika moral seseorang, sehingga sering kita mendengar bahwa bahasa itu menunjukkan jati dirinya, siapa dia, bahkan menunjukkan identitas bangsanya., Etika komunikasi mengandung gagasan moral Good present dalam segala bentuk budaya dalam komunikasi antar manusia baik dalam dunia nyata maupun dalam dunia maya, ( Rasyid M., 2022)

Sedangkan, Larry A Samovar, Richard E Porter dan Nemi C Janin dalam bukunya *Pengertian Komunikasi Antarbudaya* mendefinisikan komunikasi sebagai berikut: "Komunikasi didefinisikan sebagai dua arah yang berlangsung, yang berperilaku mempengaruhi proses di mana satu orang (sumber) sengaja mengkodekan dan mengirimkan pesan melalui saluran ke audiens yang dituju (penerima) untuk mendorong sikap tertentu atau perilaku" dalam (Ken A. S. & Sigit K., 2018)

Sedangkan Sastrosupono & Supriyadi (2001), Etika adalah ilmu tentang kesusilaan yang mengatur bagaimana sepatutnya manusia hidup di dalam masyarakat yang melibatkan aturan atau prinsip yang menentukan tingkah laku yang benar yaitu baik dan buruk atau kewajiban dan tanggung jawab. Sehingga didalam berkomunikasi individu atau kelompok harus memiliki etika dalam melakukan komunikasi secara efektif.

Bella G., & Andi H. S. (2022) Etika bersumber bahasa Yunani ethos yang memiliki budaya yang melambangkan elemen filsafat. Berlandaskan pengertian dari Webster Dictionary, etika yaitu ilmu yang mendiskusikan tentang sifat manusia, hakikat yang berkaitan dengan aksi akhlak yang benar. Etika bisa diasumsikan sebagai suatu standart of conduct yang memusatkan pada seseorang guna untuk menyampaikan sebuah keputusan.

## 2.6. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan terjadi apabila harapan dan tujuan seseorang tercapai berdasarkan pada kebutuhannya. Kepuasan menurut Kotler and Amstrong (2008) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan, Tjiptono (2012), kepuasan konsumen



merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
5. Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **3. Metode Penelitian**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian Survey dengan pendekatan kuantitatif., Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, karena penelitian yang di lakukan pada populasi besar dan kecil, tetapi data yang di pelajari adalah data dari sampel merupakan perwakilan dari populasi.

#### **3.2.Sampel Penelitian.**

Sampel, bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2015)., diambil sebagian dari populasi (*Non Probability Sampling*) yaitu hanya 150 Masyarakat pembuat pasport, untuk menjadi sampel dalam penelitian ini, dengan secara penggunaan formulasi Rumusnya yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *Moe*.

$$N = \frac{Z^2}{4(moe)^2} = \frac{1,96^2}{4(0,08\%)^2} = \frac{3,8416}{0.0256}$$

N= 150

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95% = 1.96

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimum ditoleransi, 8 %

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

Tabel 4.4 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Fasilitas teknologi informasi	Sedangkan Widuri dan Jaryono (2012), teknologi informasi telah memainkan peran strategi dan signifikan dalam organisasi. Merupakan seperangkat peralatan yang digunakan untuk mengubah data menjadi suatu informasi yang dapat menjadi bahan dalam pengambilan keputusan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fungsi Operasional,</li> <li>2. Fungsi Monitoring and Control</li> <li>3. Fungsi Communication</li> <li>4. Fungsi Interorganisational</li> </ol>	Likert
Standar Prosedur Operasional pelayanan	Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan sebuah tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, yang berdasarkan pada administratif, indikator-indikator teknis, dan prosedur kerja, prosedural sesuai tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang saling berkaitan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan dan tidak berbelit-belit</li> <li>2. Kejelasan dalam hal teknis dan administrative</li> <li>3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan public</li> <li>4. Akurasi produk Produk pelayanan public</li> </ol>	Likert
Kinerja Karyawan,	Mangkunegara (2004), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas yang dihasilkan serta kesempurnaan</li> <li>2. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan.</li> <li>3. Ketepatan waktu</li> <li>4. Efektivitas</li> </ol>	Likert
Akuntabilitas	Kartika et al., 2018) Akuntabilitas adalah sikap individu atau tanggung jawab sekelompok individu yang terkait dengan pengelolaan aktivitas terbatas tanggung jawab dan dengan kewenangan dan peraturan perundang-undangan berlaku untuk penegakan, integritas dan akuntabilitas kegiatan yang telah direncanakan dan dilaksanakan untuk kesejahteraan masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengambil pilihan yang tepat</li> <li>2. Memiliki pemahaman dan kesadaran</li> <li>3. Memperlakukan warga negara secara sama dan adil</li> <li>4. Menunjukkan sikap dan perilaku yang konsisten.</li> </ol>	Likert
Etika Komunikasi	Etika komunikasi mengandung gagasan moral Good present dalam segala bentuk budaya dalam komunikasi antar manusia baik dalam dunia nyata maupun dalam dunia maya, ( Rasyid M., 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyebaran informasi</li> <li>2. Sosialisasi</li> <li>3. Motivasi</li> <li>4. Debat diskusi</li> </ol>	Likert
Kepuasan Masyarakat pembuat paspor	perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan puas</li> <li>2. Selalu memberi gagasan atau ide positif.</li> <li>3. Akan merekomendasikan kepada orang lain.</li> <li>4. Terpenuhinya harapan.</li> </ol>	Likert

### 3.4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif maka analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh dari setiap variable independent terhadap variable dependent maka alat analisis yang digunakan adalah; Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan software SmartPLS, metode penyelesaian Struktural Equation Modeling (SEM) serta mampu melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial. Secara umum SEM terdiri dari dua bagian utama, yaitu, Measurement Model Dan Structural Model.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1. Gambaran Umum penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di pemerintahan Negara Timor Leste. Dengan sampel penelitian sebanyak 115 sampel dengan judul penelitian, Pengaruh Fasilitas Teknologi Informasi, Standar Prosedur Operasional, Kinerja Karyawan, Akuntabilitas, Dan Etika Komunikasi, Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan Paspot, Di Kantor Kementrian Kehakiman (*Ministerio Da Justica Timor Leste*). Penelitian ini dilakukan mulai pada tanggal 7 Mei 2023 sampai pada tanggal 25 Mei 2023, dengan sampel penelitian sebanyak 115 sampel karena keterbatasan waktu.

##### 4.2. Hasil klasifikasi responden sebagai berikut:

Tabel 4.2. Klasifikasi Responden

Klasifikasi Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	44	38,3
Perempuan	71	61,7
<b>Total Klasifikasi Jenis Kelamin</b>	115	100%
Klasifikasi Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa S1	84	73
Sarjana S1	15	13
Sarjana S2	12	10,5
Sarjana S3	4	3,5
<b>Total Klasifikasi Pendidikan</b>	115	100%
Klasifikasi Umur	Jumlah	Persentase
Umur 18-25	64	55,7
Umur 26-35	26	22,6
Umur 36-45	20	17,4
Umur 46 <sup>≤</sup>	5	4,3
<b>Total Klasifikasi Umur</b>	115	100%

Sumber dari Koesioner Penelitian;

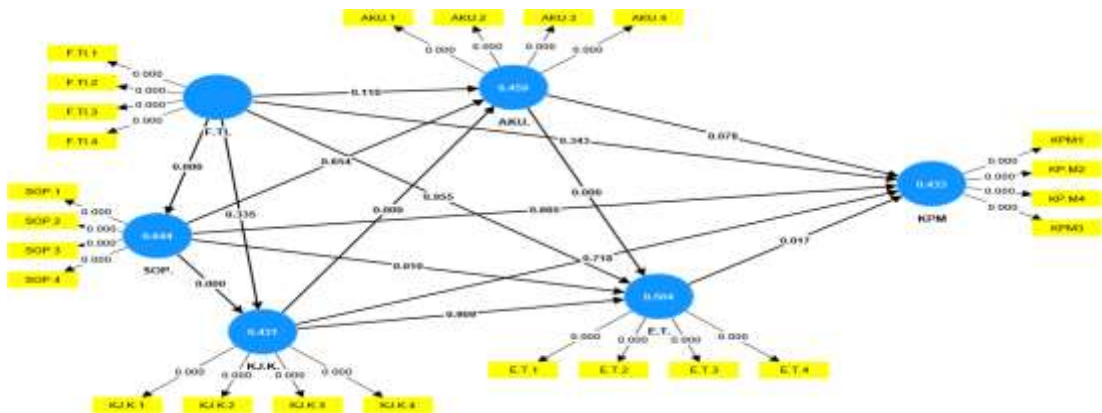
Dari Hasil Klasifikasi Responden berdasarkan pada Jenis Kelamin menunjukan bahwa dalam penelitian ini jenis kelamin Perempuan dengan kontribusi lebih besar dari

Laki-laki dengan nilai Klasifikasi perempuan sebesar 61,7 %. Klasifikasi Berdasarakan pada tingkat pendidikan maka Mahasiswa memiliki konstribuli lebih besar yakni sebesar 55,7 %. Klasifikasi responden berdasakan pada Umur maka Umur 18-25 tahun dengan nilai sebesar 55,7%.

### 4.3. Hasil analisis

Penelitian ini menggunakan alat analisis Smart PLS versi 4.0 dengan hasil Output

Gambar 4.1. Grafik Smart PLS Versi 4.0



Sumber: Hasil Olahan SmartPLS 4.0

#### 4.3.1. Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam Penelitian ini Pengujian *Outer Moden* menggunakan alat analisis Software PLS dengan versi 4,0 maka pengujian outer model meliputi pengujian uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas, dan uji konstruk formatif. Pada setiap variable menggunakan singkatan pada setiap nama variable agar muda dan efisien, dapat dilihat pada table Berikut.

Tabel 4.3.1 Ketrangan Variabel

Singkatan Variabel	Nama Varibel
F.TI	Fasilitas Teknologi Informasi
SOP	Standar Operasional Prosedur
KJ.K	Kinerja Karyawan
AKU	Akuntabilitas
E.T	Etika Komunikasi
KPM	Kepuasan Masyarakat

#### 1. Hasil Uji Validitas Konvergen.

Hasil Uji validitas konvergen dapat dinilai berdasarkan korelasi antara nilai komponen (item score/ component score) dengan nilai konstruk atau dengan kata lain dapat dinilai berdasarkan loading factor., suatu kolerasi dapat dikatakan memenuhi validitas

konvergen apabila memiliki nilai loading sebesar atau lebih besar dari 0,6 hasil dapat dilihat pada Tabel Berikut:

Tabel 4.3.2. Tabel Outer Loading

	AKU.	E.T.	F.TI.	KJ.K.	KPM	SOP.
AKU.1	0,802					
AKU.2	0,759					
AKU.3	0,867					
AKU.4	0,792					
E.T.1		0,760				
E.T.2		0,841				
E.T.3		0,750				
E.T.4		0,800				
F.TI.1			0,817			
F.TI.2			0,825			
F.TI.3			0,841			
F.TI.4			0,834			
KJ.K.1				0,807		
KJ.K.2				0,841		
KJ.K.3				0,771		
KJ.K.4				0,749		
KP.M1					0,890	
KP.M2					0,865	
KP.M4					0,846	
KPM3					0,900	
SOP.1						0,752
SOP.2						0,746
SOP.3						0,825
SOP.4						0,857

Sumber: Hasil Olahan 2023, SmartPLS 4.0

Pada Hasil tabel 4.3.2. menunjukkan bahwa semua Indikator pada setiap variable dengan nilai loading factor memiliki nilai diatas 0,60, sehingga kontruk untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model. Dapat disimpulkan bahwa nilai pada kontruk telah memenuhi kriteria Validitas Konvergen (*convergent validi*).

## 2. Validitas Diskriminan

Mengukur validitas diskriminan, Karena validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi, maka validitas diskriminan dari model pengukuran refleksif dapat dihitung berdasarkan nilai cross loading dari variabel manifest terhadap masing-masing variabel laten. validitas diskriminan dapat dikatakan tercapai apabila nilai AVE lebih besar dari 0,5

Tabel 4.3.3.Cross Loadin

	AKU.	E.T.	F.TI.	KJ.K.	KPM	SOP.
AKU.1	0,802	0,599	0,470	0,489	0,452	0,461
AKU.2	0,759	0,465	0,480	0,453	0,427	0,478
AKU.3	0,867	0,537	0,454	0,538	0,463	0,437
AKU.4	0,792	0,526	0,410	0,545	0,533	0,433
E.T.1	0,527	0,760	0,478	0,364	0,402	0,473
E.T.2	0,603	0,841	0,428	0,465	0,563	0,441
E.T.3	0,451	0,750	0,326	0,324	0,364	0,407
E.T.4	0,492	0,800	0,417	0,419	0,471	0,520

F.TI.1	0,416	0,336	0,817	0,395	0,439	0,598
F.TI.2	0,381	0,382	0,825	0,502	0,390	0,703
F.TI.3	0,539	0,524	0,841	0,468	0,386	0,679
F.TI.4	0,514	0,480	0,834	0,521	0,456	0,675
KJ.K.1	0,579	0,480	0,494	0,807	0,445	0,528
KJ.K.2	0,553	0,444	0,474	0,841	0,334	0,568
KJ.K.3	0,399	0,308	0,410	0,771	0,368	0,430
KJ.K.4	0,439	0,337	0,425	0,749	0,333	0,530
KP.M1	0,514	0,541	0,426	0,427	0,890	0,421
KP.M2	0,502	0,517	0,466	0,418	0,865	0,452
KP.M4	0,513	0,479	0,430	0,421	0,846	0,427
KPM3	0,513	0,488	0,440	0,373	0,900	0,481
SOP.1	0,445	0,455	0,606	0,556	0,386	0,752
SOP.2	0,408	0,386	0,641	0,509	0,383	0,746
SOP.3	0,384	0,454	0,620	0,500	0,420	0,825
SOP.4	0,535	0,552	0,685	0,512	0,429	0,857

Sumber: Hasil Olahan 2023, SmartPLS 4.0

Dari Tabel 4.3.3. Cross Loadin menunjukkan bahwa hasil nilai loading dari masing-masing item indikator memiliki dari nilai cross loading yang dapat disimpulkan bahwa semua konstruk atau variabel laten dengan semua indicator sudah memiliki discriminant validity adalah valid lebih besar dari 0,5.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas pada model Smart PLS digunakan sebagai salah satu evaluasi untuk model pengukuran (outer model). Variabel laten dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik apabila nilai composite reliability lebih besar dari 0,7 dan nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,7 (Sarwono dan Narimawati. 2015: 18). Composite reliability dapat ditentukan dengan menggunakan perumusan sebagai berikut:

Tabel 4.3.4. Reliabilitas konstruk

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
AKU.	0,819	0,822	0,881	0,650
E.T.	0,797	0,807	0,868	0,622
F.TI.	0,849	0,852	0,898	0,687
KJ.K.	0,804	0,813	0,871	0,629
KPM	0,898	0,899	0,929	0,767
SOP.	0,806	0,811	0,874	0,634

Sumber: Hasil Olahan 2023 SmartPLS 4.0

Pada Hasil Tabel 4.3.4. menunjukan nilai Cronbach's Alpha dengan nilai rata-rata lebih besar dari nilai criteria Kritis 0,7 artinya setiap variable yang digunakan dengan Item pertanyaan adalah handal atau reabel.

### 4.4. Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model).

#### 1. Hasil Uji R-Squared (R2)

Menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2012 : 27), hasil R<sup>2</sup> sebesar  $0,67 \leq$  mengindikasikan bahwa model dikategorikan baik., Hasil R<sup>2</sup> nilai diantara 0,33 dan 0,67 mengindikasikan bahwa model dikategorikan moderat. Sedangkan Hasil R<sup>2</sup> sebesar  $0,33 \geq$  mengindikasikan bahwa model dikategorikan lemah.

Tabel 4.4.1 Hasil Uji R-Squared (R<sup>2</sup>)

Variabel Dependent	R-square
AKU.	0,459
E.T.	0,504
KJ.K.	0,431
KPM	0,433
SOP.	0,644

Sumber: Hasil Olahan 2023, SmartPLS 4.0

Dari hasil pada Tabel R Square (R<sup>2</sup>) menunjukkan hasil kontribusi dari setiap Variabel Independent terhadap variable Dependen di setiap model pengujian memiliki nilai kontribusi yang baik dan signifikan.

## 2. Hasil Uji Hipotesis secara Langsung dan Tidak Langsung

Tabel 4.4.2. Hipotesis Parsial

Variabel	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ( O/STDEV )	Nilai P (P values)	Keterangan Hipotesis
AKU. -> E.T.	0.492	0.498	0.088	5.62	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
AKU. -> KPM	0.395	0.407	0.129	3.065	0.002	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
E.T. -> KPM	0.275	0.274	0.115	2.395	0.017	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> AKU.	0.562	0.565	0.065	8.627	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> E.T.	0.525	0.528	0.068	7.709	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> KJ.K.	0.572	0.574	0.072	7.961	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> KPM	0.503	0.504	0.075	6.754	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP.	0.802	0.804	0.032	24.691	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
KJ.K. -> AKU.	0.439	0.436	0.124	3.543	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
KJ.K. -> E.T.	0.203	0.209	0.103	1.969	0.049	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
KJ.K. -> KPM	0.218	0.22	0.116	1.88	0.060	Hipotesis Tidak Berpengaruh
SOP. -> AKU.	0.307	0.311	0.17	1.804	0.071	Hipotesis Tidak Berpengaruh
SOP. -> E.T.	0.455	0.461	0.128	3.562	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> KJ.K.	0.542	0.545	0.148	3.671	0.000	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> KPM	0.294	0.301	0.151	1.945	0.052	Hipotesis Tidak Berpengaruh

Sumber: Hasil Olahan 2023, SmartPLS 4.0

Dari hasil uji Hipotesis secara Langsung menunjukan bahwa terdapat delapan (8) hipotesis yang memiliki Pengaruh secara langsung yakni: variable Akuntabilitas terhadap etika komunikasi, etika komunikasi terhadap kepuasan masyarakat, fasilitas teknologi informasi terhadap standar operasional prosedur, kinerja keuangan terhadap akuntabilitas, standar operasional terhadap etika komunikasi, dan etika komunikasi terhadap

Tabel 4.4.3. Efek tidak langsung spesifik

Variabel	Uji Hipotesis	Keterangan
F.TI. -> KJ.K. -> AKU. -> KPM	<b>0.016</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> KJ.K. -> AKU. -> E.T.	0.117	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> KJ.K. -> AKU.	0.060	Hipotesis Tidak Berpengaruh

F.TI. -> SOP. -> AKU. -> KPM	<b>0.014</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> KJ.K. -> KPM	<b>0.026</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> KJ.K. -> E.T. -> KPM	<b>0.000</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP. -> AKU. -> E.T.	<b>0.027</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> KJ.K. -> E.T.	<b>-0.002</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
KJ.K. -> AKU. -> E.T. -> KPM	0.059	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> SOP. -> KJ.K. -> AKU. -> E.T. -> KPM	<b>0.026</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP. -> AKU. -> E.T. -> KPM	<b>0.007</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP. -> E.T. -> KPM	0.069	Hipotesis Tidak Berpengaruh
SOP. -> KJ.K. -> AKU. -> KPM	0.062	Hipotesis Tidak Berpengaruh
SOP. -> KJ.K. -> AKU.	0.238	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> SOP. -> KJ.K. -> E.T.	<b>-0.006</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP. -> KJ.K. -> AKU.	0.191	Hipotesis Tidak Berpengaruh
SOP. -> KJ.K. -> E.T. -> KPM	<b>-0.002</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> KJ.K. -> AKU. -> E.T. -> KPM	<b>0.008</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> KJ.K. -> E.T.	<b>-0.007</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> AKU. -> E.T. -> KPM	<b>0.035</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP. -> KJ.K. -> KPM	<b>0.021</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> AKU. -> KPM	0.018	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> KJ.K. -> KPM	<b>0.007</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> AKU. -> KPM	0.066	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> SOP. -> KJ.K. -> AKU. -> E.T.	0.094	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> E.T. -> KPM	<b>0.002</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> E.T. -> KPM	0.086	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> SOP. -> E.T.	0.249	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> SOP. -> KJ.K.	0.435	Hipotesis Tidak Berpengaruh
KJ.K. -> AKU. -> E.T.	0.216	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> KJ.K. -> AKU. -> E.T.	<b>0.030</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
AKU. -> E.T. -> KPM	0.135	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> SOP. -> AKU.	0.055	Hipotesis Tidak Berpengaruh
SOP. -> AKU. -> E.T. -> KPM	<b>0.009</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP. -> KPM	<b>0.050</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
SOP. -> KJ.K. -> AKU. -> E.T. -> KPM	<b>0.032</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
KJ.K. -> E.T. -> KPM	<b>-0.004</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
KJ.K. -> AKU. -> KPM	0.114	Hipotesis Tidak Berpengaruh
SOP. -> AKU. -> E.T.	<b>0.034</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> SOP. -> KJ.K. -> AKU. -> KPM	<b>0.050</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>
F.TI. -> AKU. -> E.T.	0.126	Hipotesis Tidak Berpengaruh
F.TI. -> SOP. -> KJ.K. -> E.T. -> KPM	<b>-0.002</b>	<b>Hipotesis Berpengaruh</b>

Sumber: Hasil Olahan 2023, SmartPLS 4.0

Dari table pengaruh secara tidak langsung menunjukan 24 hipotesis pada table diatas memiliki nilai pengaruh atau cocok digunakan sebagai variable intervening di model pengujian., dan enam 6 hipotesis di antaranya yang memiliki nilai pengaruh negative.

Sedangkan 18 Hipotesis dengan hasil tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung atau tidak cocok digunakan sebagai variable intervene pada model pengujian.

## 5. Kesimpulan

Dari hasil analisis diatas menunjukan bawah pada Uji Outer Mode yang terdiri dari uji Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Uji Reliabilitas menunjukan hasil dari setiap item pertanyaan adalah valid dan reabel sedangkan pada pengujian R square (R<sup>2</sup>) dengan hasil menunjukan setiap variable dependen memperoleh nilai kontribusi baik dengan nilai rata-rata setiap koefisien R square lebih besar dari pada nilai kritis 0,33.



Sedangkan pengujian Hipotesis secara parsial, menunjukan bawah, Kinerja Kerja tidak memiliki pengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat, Standar Operasional prosedur tidak berpengaruh terhadap akuntabilitas, dan Standar Operasional Prosedur tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung
- Barnes 2018. Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Di Indonesia, Edisi 3 Bogor:Penerbit Mitra wacana Media.
- Bella G., & Andi H. S. 2022 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Etika Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Perempuan (Spp) Di Unit Pengelola Kegiatan (Upk) Lancang Penyus Kabupaten Indragiri Hulu Riau Tahun 2021 Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (Jisma) Vol.1 No.4, Oktober 2022, Pp: 409-428 Issn: 2830-2605 (Online)
- . Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Ghozali, I. Latan, H. 2012. Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, and Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Ken Atmasita S. & Sigit K. 2018 Pengaruh Etika Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai Email: [asmita.saadjad@gmail.com](mailto:asmita.saadjad@gmail.com) Jurnal Sosio Sains <http://journal.ildikti9.id/sosiosains/> Vol 4, No, 2, Oktober 2018, pp 118-131/ P-ISSN:2088-8589 dan E-ISSN: 0000-0000
- Mangkunegara, AA. Anwar P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.
- Rambat, Lupiyoadi. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Rasyid Masri, 2022 Artikel Etika komunikasi Antar Budaya <https://uin-alauddin.ac.id/tulisan/detail/etika-komunikasi-antar-budaya>
- Sastrosupono, Supriyadi. 2001. *Etika (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Offset Alumni.
- Sugiyono, 2019. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta
- Widuri, Retno & Jaryono. 2011 *Analisis Pengaruh Kinerja Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Administrasi* Fakultas Ekonomi Unsoed.. e-Jurnal Universitas Jenderal