

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kupang yang berada di jalan Timor Raya KM37 Oelamasi Kabupaten Kupang.

##### **1.1.2 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang**

###### **1. Tugas Pokok :**

Membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta penilaian atas pelaksanaannya.

###### **2. Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelaksanaan Kebijakan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan dan pengelolaan Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

4. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Penyusunan Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur, motto pelayanan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta evaluasi atas pelaksanaannya;
6. Penyusunan dan pelaksanaan program di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
7. Pengendalian pemberian pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
8. Pembinaan Administrasi yang meliputi administrasi umum, pengelolaan dan pembinaan administrasi kepegawaian, pengelolaan dan pembinaan administrasi keuangan dan Aset;, pengelolaan dan pembinaan sarana dan prasarana Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Sistem Informasi Manajemen di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Pimpinan sesuai tugas dan fungsi.

### **1.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang**

Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

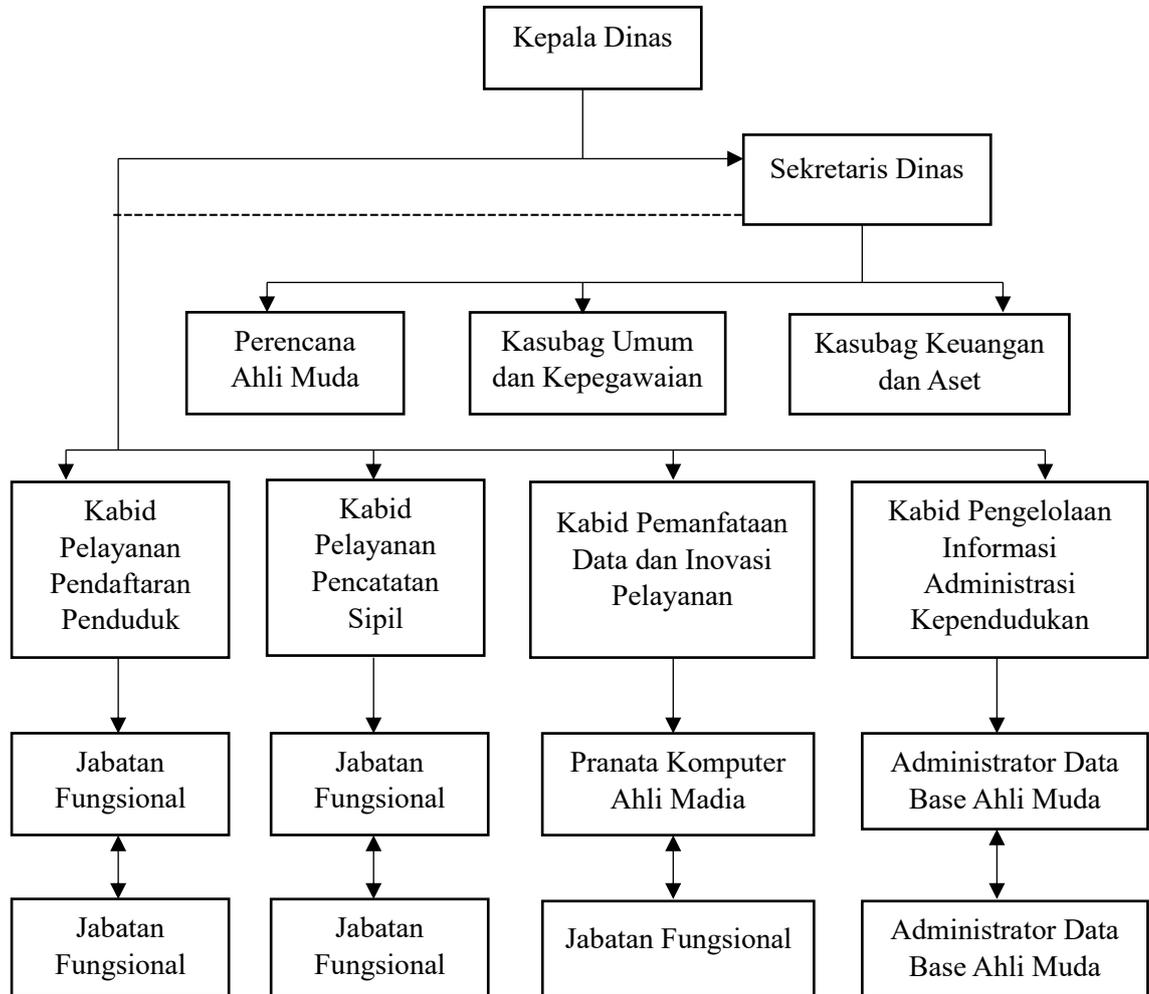
Kabupaten Kupang terdiri dari :

Tabel 4.1  
Tugas Pokok

No	Jabatan	Tugas Pokok
1	Kepala Dinas	Melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah.
2	Sekretaris	Merumuskan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang perencanaan dan pelaporan keuangan serta umum dan kepegawaian.
3	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelayanan di bidang umum dan kepegawaian.
4	Perencana Ahli Muda	Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang perencanaan dan keuangan
5	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset	Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, pengkoordinasian penyelenggaraan secara terpadu, pelayanan administrasi, dan pelaksanaan di bidang keuangan
6	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di

		bidang pelayanan pendaftaran penduduk
7	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pelayanan pencatatan sipil.
8	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
9	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Menyusun program kerja Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagai penjabaran lebih lanjut dari Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat digunakan sebagai acuan kerja.
10	Administrator Data Base Ahli Muda	Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan dan pelaksanaan di bidang system informasi administrasi kependudukan.
16	Pranata Komputer Ahli Muda	Melakukan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan dan pelaksanaan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang



#### 1.1.4 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari berbagai aspek seperti jenis kelamin, lama bekerja dan Pendidikan. Berikut adalah gambaran karakteristik responden :

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	40	57,98
2	Perempuan	29	42,02
Jumlah		69	100

*Sumber : Hasil Olah Data tahun 2023*

Dari data pada Tabel 4.2, diketahui bahwa jumlah responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang terbanyak adalah responden laki-laki dengan jumlah 40 orang atau 57,98 % dari total responden sebanyak 69 orang.

## 2. Data Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja (tahun)	Jumlah	%
1	1	6	8,70
2	3	15	21,74
3	5	19	27,54
4	10	29	42,02
Jumlah		69	100

*Sumber : Hasil Olah Data tahun 2023*

Dari data pada tabel 4.3, dapat diketahui bahwa dari total responden sebanyak 69 responden dengan jumlah responden yang bekerja selama 1 tahun sebanyak 8,70 %, responden yang bekerja selama 3 tahun sebanyak 21,74%, responden yang bekerja selama 5 tahun sebanyak 27,54%, dan responden yang bekerja selama 10 tahun sebanyak 42,02%.

### 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SMA	25	36,23
2	D3	7	10,14
3	S1	34	49,28
4	S2	3	4,35
Jumlah		69	100

*Sumber : Hasil Olah Data tahun 2023*

Dari data pada tabel 4.4, dapat diketahui bahwa dari total responden sebanyak 69 responden, dengan jumlah responden latar belakang pendidikan SMA sebanyak 25 responden atau 36,23%, responden dengan latar belakang pendidikan D3 sebanyak 7 responden atau 10,14%, responden dengan latar belakang pendidikan S1 sebanyak 34 responden atau 49,28%, responden dengan latar belakang pendidikan S2 sebanyak 3 responden atau 4,35%.

## 1.2 Hasil Penelitian

### 1.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Sebelumnya telah diuraikan bahwa tujuan analisis data secara deskriptif adalah untuk menggambarkan bagaimana tanggapan responden untuk masing-masing indikator maupun secara total untuk variabel tersebut. Hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk melihat tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing indikator pada penelitian ini. Hasil uji hipotesis deskriptif dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Variabel Motivasi

Motivasi sebagai motor penggerak seseorang untuk bergerak atau bekerja dan atas tujuan tertentu yang hendak mereka capai sebagai tanggapan atas sejumlah pekerjaan yang akan diselesaikan. Variabel motivasi dijabarkan dalam 5 indikator dengan 5 pernyataan. Tanggapan responden terhadap variabel motivasi dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 4.5  
Deskripsi Variabel Motivasi

Indikator	$\sum JR$	$\bar{X}Ps - p$	$(\bar{X}Ps - p)/5$	$Ps - p$	Skor Indikator	Kategori
Gaji	285	4.13	0.83	82.61	82.61	Baik
Kualitas	268	3.88	0.78	77.68	77.68	Baik
Kuantitas	279	4.04	0.81	80.87	80.87	Baik
Waktu Kerja	272	3.94	0.79	78.84	78.84	Baik
Kerja Sama	267	3.87	0.77	77.39	77.39	Baik
Rata-rata					79.48	Baik

Sumber: Hasil Analisis Data Primer

Dari hasil tabel 4.5 , diketahui variabel motivasi masuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 79.48. Nilai terendah adalah indikator kerja sama yaitu 77.39 dan nilai tertinggi adalah indikator gaji yaitu 82.61. Dengan skor capaian ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel motivasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dikategorikan “baik”.

## 2. Variabel Mutasi

Mutasi ( $X_1$ ) seharusnya dilakukan dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan, usia dan pengalaman dalam bidang tersebut agar kinerja dapat berjalan maksimal. Variabel mutasi dijabarkan dalam 3 indikator dengan 3 pernyataan. Tanggapan responden terhadap variabel mutasi dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 4.6  
Deskripsi Variabel Mutasi

Indikator	$\sum$ JR	$\bar{X}Ps - p$	$(\bar{X}Ps - p)/5$	Ps - p	Skor Indikator	Kategori
Pengalaman	267	3.87	0.77	77.39	77.39	Baik
Pengetahuan	265	3.84	0.77	76.81	76.81	Baik
Tanggung Jawab	274	3.97	0.79	79.42	79.42	Baik
Rata-rata					77.87	Baik

Sumber: Hasil Analisis Data Primer

Dari hasil tabel 4.6 , diketahui variabel mutasi masuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 77.87. Nilai terendah adalah indikator pengetahuan yaitu 76.81 dan nilai tertinggi adalah indikator tanggung jawab yaitu 79.42. Dengan skor capaian ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel mutasi pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dikategorikan “baik”.

### 3. Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ( $X_3$ ) seharusnya dilakukan dengan sepenuh hati agar pelayanan yang diberikan maksimal. Variabel kualitas pelayanan dijabarkan dalam 3 indikator dengan 3 pernyataan. Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 4.7  
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	$\sum$ JR	$\bar{X}Ps - p$	$(\bar{X}Ps - p)/5$	Ps - p	Skor Indikator	Kategori
Keandalan	284	4.12	0.82	82.32	82.32	Baik
Ketanggapan	286	4.14	0.83	82.90	82.90	Baik
Empati	277	4.01	0.80	80.29	80.29	Baik
Rata-rata					81.84	Baik

Sumber: Hasil Analisis Data Primer

Dari hasil tabel 4.7, diketahui variabel kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 81.84. Nilai terendah adalah indikator empati yaitu 80.29 dan nilai tertinggi adalah indikator ketanggapan yaitu 82.90. Dengan skor capaian ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dikategorikan “baik”.

### 4. Variabel Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja dapat terjadi bila didukung oleh upah yang diberikan setimpal dengan pekerjaan yang dikerjakan. Variabel kepuasan kerja dijabarkan

dalam 4 indikator dengan 4 pernyataan. Tanggapan responden terhadap variabel mutasi dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 4.8  
Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja

Indikator	$\sum$ JR	$\bar{X}Ps - p$	$(\bar{X}Ps - p)/5$	Ps - p	Skor Indikator	Kategori
Pekerjaan	203	2.94	0.59	58.84	58.84	Cukup baik
Upah/Gaji	177	2.57	0.51	51.30	51.30	Cukup baik
Promosi	169	2.45	0.49	48.99	48.99	Rendah
Rekan Kerja	171	2.48	0.50	49.57	49.57	Rendah
Rata-rata					52.17	Cukup Baik

Sumber: Hasil Analisis Data Primer

Dari hasil tabel 4.8, diketahui variabel kepuasan kerja masuk dalam kategori cukup baik dengan rata-rata skor sebesar 52.17. Nilai terendah adalah indikator promosi yaitu 48.99 disebabkan oleh kurangnya pengalaman kerja pengawai yang mendapat promosi dalam bidang tertentu dan nilai tertinggi adalah indikator pekerjaan yaitu 58.84. Dengan skor capaian ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dikategorikan “cukup baik”.

##### 5. Variabel Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Variabel kinerja dijabarkan dalam 5 indikator dengan 5 pernyataan. Tanggapan responden terhadap variabel kinerja dapat dirangkum dalam tabel berikut :

Tabel 4.9  
Deskripsi Variabel Kinerja

Indikator	$\sum$ JR	$\bar{X}Ps -$ p	$(\bar{X}Ps -$ p)/5	Ps - p	Skor Indikator	Kategori
Ketelitian	264	3.83	0.77	76.52	76.52	Baik
Kepemimpinan	264	3.83	0.77	76.52	76.52	Baik
Ketepatan Waktu	258	3.74	0.75	74.78	74.78	Baik
Efektivitas	272	3.94	0.79	78.84	78.84	Baik
Kemandirian	240	3.48	0.70	69.57	69.57	Baik
Rata-rata					75.25	Baik

Sumber: Hasil Analisis Data Primer

Dari hasil tabel 4.9, diketahui variabel kinerja masuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 75.25. Nilai terendah adalah indikator kemandirian yaitu 69.57 dan nilai tertinggi adalah indikator efektivitas yaitu 78.84. Dengan skor capaian ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator variabel kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dikategorikan “baik”.

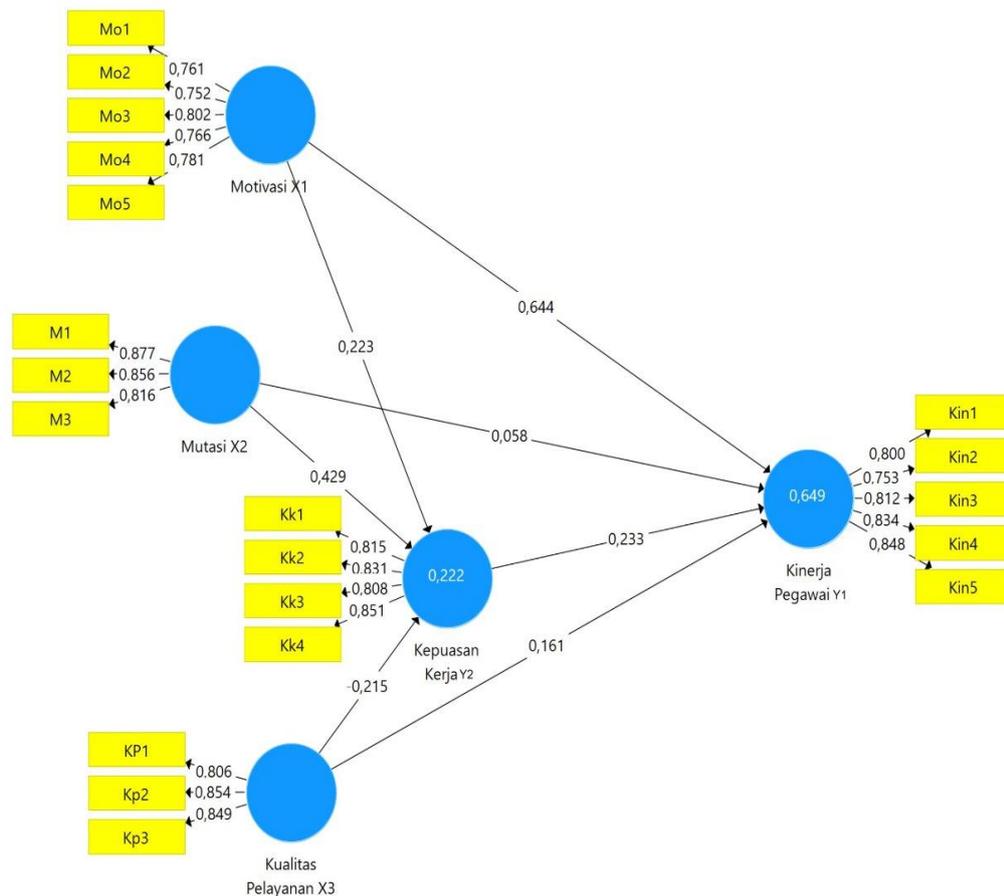
## 1.2.2 Analisis Statistik Inferensial

Teknik analisis yang digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS).

### 1.2.2.1 Pengujian Outer Model

Analisa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Hasil uji outer model dapat dilihat pada gambar 4.2

Gambar 4.2  
Hasil Uji Outer Model



Uji yang dilakukan pada outer model adalah meliputi : *Convergent Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan gambar 4.2, hasil uji dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Convergent Validity

Convergent Validity digunakan untuk mengetahui validitas tiap indikator dalam penelitian ini. Nilai yang diharapkan  $> 0,7$ , sebagai batasan minimal dari nilai loading faktor.

Tabel 4.10  
 Nilai Outer Model

	Kepuasan Kerja (Y2)	Kinerja Pegawai (Y1)	Kualitas Pelayanan (X3)	Motivasi (X1)	Mutasi (X2)
KP1			<b>0.806</b>		
Kin1		<b>0.8</b>			
Kin2		<b>0.753</b>			
Kin3		<b>0.812</b>			
Kin4		<b>0.834</b>			
Kin5		<b>0.848</b>			
Kk1	<b>0.815</b>				
Kk2	<b>0.831</b>				
Kk3	<b>0.808</b>				
Kk4	<b>0.851</b>				
Kp2			<b>0.854</b>		
Kp3			<b>0.849</b>		
M1					<b>0.877</b>
M2					<b>0.856</b>
M3					<b>0.816</b>
Mo1				<b>0.761</b>	
Mo2				<b>0.752</b>	
Mo3				<b>0.802</b>	
Mo4				<b>0.766</b>	
Mo5				<b>0.781</b>	

Dari data pada tabel 4.10, diketahui bahwa nilai outer loading tiap indikator dari variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan kerja, mutasi dan motivasi memperoleh  $> 0,7$ , yang berarti bahwa telah memenuhi standar outer loading atau sudah valid.

## 2. Discriminant Validity

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi apabila dua instrumen yang berbeda mengukur dua konstruk

yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi.

Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan nilai *cross loading* pengukuran dengan konstraknya. Suatu indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *cross loading* indikator pada variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya. Discriminant validity dapat dikatakan baik jika akar dari *Average Variance Extracted* (AVE) pada konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi konstruk dengan variabel laten lainnya. Berikut adalah nilai *cross loading* masing-masing indikator, yang dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11  
Nilai Cross Loading

<b>DISCRIMINANT VALIDITY</b>					
	Kepuasan Kerja (Y2)	Kinerja Pegawai (Y1)	Kualitas Pelayanan (X3)	Motivasi (X1)	Mutasi (X2)
Kepuasan Kerja (Y2)	0.826				
Kinerja Pegawai (Y1)	0.401	0.81			
Kualitas Pelayanan (X3)	-0.014	0.349	0.837		
Motivasi (X1)	0.23	0.749	0.267	0.773	
Mutasi X2	0.392	0.299	0.329	0.151	0.85

### 3. Composite Reliability

Selain uji convergent validity, untuk menguji konstruk yang diteliti maka dilakukan juga uji *composite reliability* untuk mengukur *internal consistensi* dan nilainya  $> 0,7$ . Hasil *outer* PLS untuk nilai *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12  
Nilai Composite Reliability

	Composite Reliability
Kepuasan Kerja	0.896
Kinerja Pegawai	0.905
Kualitas Pelayanan	0.875
Motivasi	0.881
Mutasi	0.887

Sumber : Hasil Olah Data tahun 2023

Berdasarkan hasil uji yang terlihat pada data tabel 4.12, menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* semua konstruk  $> 0,7$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

### 4. Uji Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dengan *composite reability* diatas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach's alpha*. Uji *cronbach's alpha* dilakukan untuk mengetahui reliabilitas tiap variabel. Uji ini mengacu pada nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan dari hasil olahan data menggunakan Smart PLS. Suatu variabel

dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi *cronbach's alpha* apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,7. Hasil uji nilai *cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13  
Nilai Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Kepuasan Kerja	0.846
Kinerja Pegawai	0.869
Kualitas Pelayanan	0.792
Motivasi	0.831
Mutasi	0.81

*Sumber : Hasil Olah Data tahun 2023*

Berdasarkan hasil uji nilai *cronbach's alpha* pada tabel 4.13, nilai yang diperoleh tiap variabel > 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* yang baik karena telah memenuhi syarat.

##### 5. *Average Variance Extracted (AVE)*

*Average variance extracted (AVE)* adalah *cross loading factor* untuk mengetahui apakah variabel laten memiliki discriminan yang memadai, yaitu dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar indikator dengan variabel lain. Jika korelasi indikator dengan variabel latennya memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator tersebut terhadap variabel laten lain maka dapat dikatakan variabel laten tersebut memiliki validitas yang tinggi. Nilai AVE

direkomendasikan  $> 0,5$ . Berikut nilai AVE dari setiap variabel dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14  
Nilai Average Variance Extracted

	Average variance extracted
Kepuasan Kerja	0.683
Kinerja Pegawai	0.656
Kualitas Pelayanan	0.7
Motivasi	0.597
Mutasi	0.723

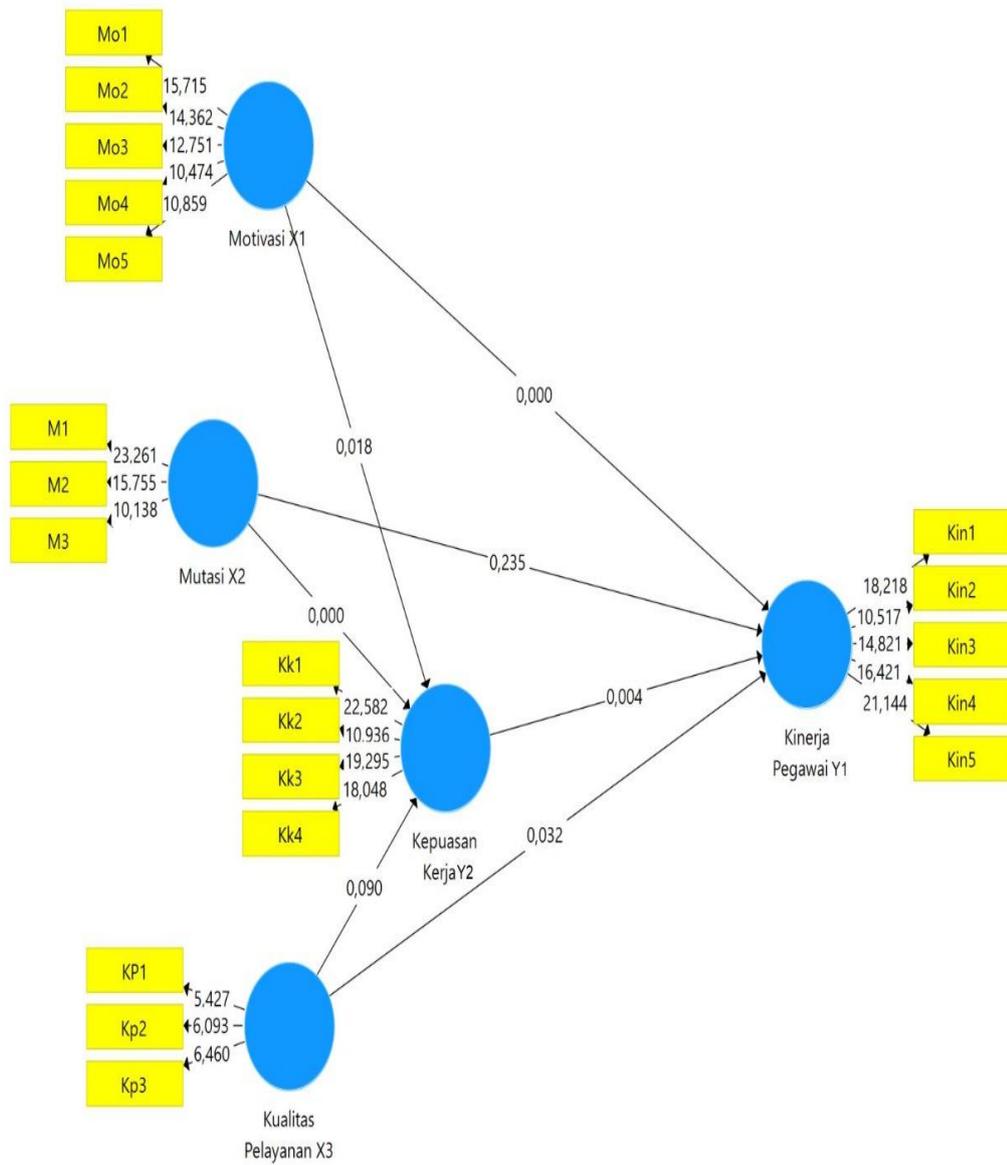
Sumber : Hasil Olah Data tahun 2023

Dari tabel 4.14, diketahui bahwa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari tiap variabel berada  $>0,5$ . Dengan demikian, masing-masing konstruk tidak memiliki permasalahan dan layak digunakan.

#### 1.2.2.2 Pengujian Inner Model

Pengujian inner model adalah untuk menguji hubungan antar variabel laten berdasarkan pada substantif theory. Pengujian ini menggunakan uji bootstrapping, maka hasil uji inner model dapat dilihat pada gambar 4.3.

Gambar 4.3  
Hasil Uji Inner Model



Tabel 4.15  
Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.233	0.224	0.086	2.702	<b>0.004</b>
Kualitas Pelayanan X3 -> Kepuasan Kerja Y1	-0.215	-0.198	0.16	1.344	<b>0.090</b>
Kualitas Pelayanan X3 -> Kinerja Pegawai Y1	0.161	0.17	0.086	1.863	<b>0.032</b>
Motivasi X1 -> Kepuasan Kerja Y2	0.223	0.229	0.106	2.097	<b>0.018</b>
Motivasi X1 -> Kinerja Pegawai Y1	0.644	0.652	0.072	8.908	<b>0.000</b>
Mutasi X2 -> Kepuasan Kerja Y2	0.429	0.439	0.108	3.981	<b>0.000</b>
Mutasi X2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.058	0.056	0.08	0.722	<b>0.235</b>

Berdasarkan nilai signifikansi pada tabel 4.15, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

Pada uji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value sebesar 0.004 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja

Pada uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai P Value sebesar 0.090 lebih besar dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai

Pada uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value sebesar 0.032 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

4. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja

Pada uji pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai P Value sebesar 0.018 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

5. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai

Pada uji pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

6. Pengaruh mutasi terhadap kepuasan kerja

Pada uji pengaruh mutasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai P Value sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mutasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

7. Pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai

Pada uji pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value sebesar 0.235 lebih besar dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mutasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

Tabel 4.16  
Pengaruh Tidak Langsung

<b>INDIRECTS EFFECTS</b>					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan X3 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	-0.05	-0.047	0.044	1.147	<b>0.126</b>
Motivasi X1 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.052	0.05	0.028	1.836	<b>0.033</b>
Mutasi X2 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.1	0.1	0.049	2.043	<b>0.021</b>

Pengaruh tidak langsung kepuasan kerja memediasi pengaruh kualitas pelayanan, mutasi, dan motivasi terhadap kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel 4.16.

1. Pada uji kepuasan kerja memediasi kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai diperoleh P Value 0,126 dan  $> 0,05$ . Jadi dapat diartikan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai.

2. Pada uji kepuasan kerja memediasi motivasi terhadap kinerja pegawai diperoleh P Value 0.033 dan  $< 0.05$ . Jadi dapat diartikan bahwa motivasi mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Pada uji kepuasan kerja memediasi mutasi terhadap kinerja pegawai diperoleh P Value 0.021 dan  $< 0.05$ . Jadi dapat diartikan bahwa mutasi mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

### 1.2.2.3 Analisa R Square

Nilai  $R^2$  atau *R Square* menunjukkan tingkat determinasi variabel eksogen terhadap endogennya. Nilai koefisien determinasi dari masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.17  
Nilai *R Square*

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja	0.222	0.186
Kinerja Pegawai	0.649	0.628

Hasil perhitungan  $R^2$ , menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  variabel kinerja adalah 0.649 dan nilai  $R^2$  dari variabel kepuasan kerja adalah sebesar 0.222. Hal ini dapat diartikan sebagai berikut :

1. Kontribusi variabel kepuasan kerja, motivasi, mutasi, kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kinerja pada penelitian ini adalah sebesar 0.628.

2. Kontribusi variabel motivasi, mutasi dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan kerja pada penelitian ini adalah sebesar 0.186.

### **1.3 Pembahasan Analisis Statistik Inferensial**

#### **1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.**

Pada uji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai t-statistik 2.702 nilai t-statistik tersebut lebih besar dari t-table 1.96 (  $2.702 > 1.96$  ), demikian juga nilai P Value sebesar 0.004 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang. Dengan demikian pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor cukup baik. Capaian indikator dari tiap variabel kepuasan kerja dengan nilai terendah adalah indikator promosi yaitu 48.99% dan nilai tertinggi adalah indikator pekerjaan yaitu 58.84%. Capaian cukup baik pada indikator pekerjaan artinya beban kerja yang

diberikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dapat diselesaikan dengan baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Nurayda (2017) dengan hasil yang menyatakan variabel kepuasan kerja dan iklim organisasi secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan.

## **2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.**

Pada uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai t-statistik 1.344. Nilai t-statistik lebih kecil dari nilai t-table 1.96 ( $1.344 < 1.96$ ). Demikian juga nilai P Value 0.090 lebih besar dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang ditolak.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga dengan persepsi pegawai tentang kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga persepsi kualitas pelayanan dari pegawai yang memberikan tanggapan baik pada setiap indikator. Capaian indikator dari tiap variabel kualitas pelayanan dengan nilai terendah adalah indikator empati yaitu 80.29% dan nilai tertinggi adalah indikator ketanggapan yaitu 82.90%. Capaian terendah pada indikator empati, artinya pegawai memahami kekecewaan masyarakat ketika berkas yang dibawa tidak lengkap dalam pengurusan ditolak untuk diproses.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Hari Santhi, Widya Hartati (2018), STIA Muhammadiyah Selong yang menunjukkan adanya kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong karyawan.

### **3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.**

Pada uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai t-statistik sebesar 1.863 lebih kecil dari nilai t-table 1.96 ( $1.863 < 1.96$ ), demikian juga nilai P Value sebesar 0.032 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan

demikian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga dengan persepsi kualitas pelayanan dari pegawai yang memberikan tanggapan baik pada setiap indikator. Capaian indikator dari variabel kualitas pelayanan dengan indikator tertinggi adalah ketanggapan yaitu 82.80%, capaian ini berarti petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada Masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reiny Irianti Poetri (2020) dengan hasil analisis penelitian dapat ditarik kesimpulan yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung (direct effect) antara kualitas pelayanan terhadap kinerja yang signifikan.

#### **4. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.**

Pada uji pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai P Value sebesar 0.018 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian pengaruh motivasi terhadap

kepuasan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga dengan persepsi kualitas pelayanan dari pegawai yang memberikan tanggapan baik pada setiap indikator. Capaian indikator dari variabel kualitas pelayanan dengan indikator tertinggi adalah ketanggapan yaitu 82.80%, capaian ini berarti petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada Masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ni Kadek Eni Juniari, I Gede Riana, Made Subudi (2015) yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana penghargaan dan pengakuan terhadap hasil kerja serta didukung dengan sistem pengawasan yang adil akan mampu meningkatkan motivasi dan memacu semangat pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya.

#### **5. Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.**

Pada uji pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari

hasil ini dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga dengan persepsi motivasi dari pegawai yang memberikan tanggapan baik pada setiap indikator. Capaian indikator dari motivasi dengan indikator tertinggi adalah gaji yaitu 82.61%, capaian ini berarti pegawai puas dengan gaji yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rido Sanjaya (2018) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, dimana Kepala Dinas sebagai leader mempunyai peran untuk memotivasi.

#### **6. Pengaruh mutasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.**

Pada uji pengaruh mutasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai P Value sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mutasi berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan kerja. Dengan demikian pengaruh mutasi terhadap kepuasan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang diterima.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang mutasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga dengan persepsi kepuasan kerja dari pegawai yang memberikan tanggapan baik pada setiap indikator. Capaian indikator dari variabel mutasi dengan indikator tertinggi adalah tanggung jawab yaitu 79.42%, capaian ini berarti petugas mampu bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Haikal Misbahuddin Azzuhri (2016) dengan hasil penelitian menggunakan analisis regresi hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa mutasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan PT. Taspen Persero yang menyatakan bahwa mutasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

## **7. Pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.**

Pada uji mutasi terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value sebesar 0.235 lebih besar dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa mutasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang ditolak.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang mutasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga dengan persepsi kinerja pegawai yang memberikan tanggapan baik pada setiap indikator. Capaian indikator dari variabel mutasi dengan indikator terendah adalah pengetahuan yaitu 76.81%, capaian ini berarti pegawai yang dimutasikan belum terlalu menguasai bidang kerja yang diberikan sehingga dalam menyelesaikan tugas yang diberikan cenderung lamban.

Hasil penelitian ini didukung oleh persepsi dari pegawai tentang mutasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dengan rata-rata skor baik, demikian juga dengan persepsi kinerja pegawai dari pegawai yang memberikan tanggapan baik pada setiap indikator. Capaian indikator dari variabel dengan indikator

tertinggi adalah tanggung jawab yaitu %, capaian ini berarti petugas mampu bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Nurcahyani (2017) dengan hasil penelitian mutasi kerja memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada BNI Syariah Cabang Semarang.

**8. Pengaruh Motivasi (X1), Mutasi (X2), dan Kualitas Pelayanan Publik (X3) terhadap Kinerja (Y1) melalui variabel Kepuasan Kerja (Y2).**

Pada uji kepuasan kerja memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value 0,126 lebih besar dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai.

Pada uji kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value 0,033 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai.

Pada uji kepuasan kerja memediasi pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai P Value 0,021 lebih kecil dari nilai tingkat alpha 5% (0,05). Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memediasi pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai.

Pada penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu tiga variabel bebas yakni motivasi, mutasi, dan kualitas pelayanan, satu variabel intervening yakni kepuasan kerja dan variabel terikat yakni kinerja pegawai. Pengaruh Motivasi (X1), Mutasi (X2), dan Kualitas Pelayanan Publik (X3) terhadap Kinerja Pegawai (Y1), melalui Variabel Kepuasan Kerja (Y2). Dengan demikian hipotesis ke tiga yang menyatakan bahwa kepuasan kerja mediasi kualitas pelayanan ditolak. Dan kepuasan kerja mediasi pengaruh motivasi, mutasi, dan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang diterima.

Pada penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu 3 variabel bebas yakni motivasi, mutasi dan kualitas pelayanan, satu variabel intervening yakni kepuasan kerja dan satu variabel terikat yakni kinerja pegawai. Berikut adalah pembahasan hasil analisis deskriptif dari tiap variabel.

#### 1. Gambaran Variabel Motivasi

Motivasi adalah keadaan atau energi yang dimiliki oleh seseorang untuk bergerak atau bekerja dan atas tujuan tertentu yang hendak mereka capai. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata angka persepsi responden untuk variabel motivasi sebesar 79.48% berada dalam predikat baik, hal ini terlihat dari jumlah jawaban responden untuk 5 indikator yaitu, gaji, kualitas, kuantitas, waktu kerja, kerja sama berada dalam kategori baik.

## 2. Gambaran Variabel Mutasi

Mutasi adalah perpindahan dari posisi yang baru, tetapi dengan pertanggungjawaban, kedudukan, dan jumlah remunerasi yang tidak berbeda. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata angka persepsi responden untuk variabel mutasi sebesar 77.87% dengan predikat baik, hal ini terlihat jadi jawaban responden untuk 3 indikator pengalaman, pengetahuan, tanggung jawab berada pada kategori baik.

## 3. Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata angka persepsi responden untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 81.84% dengan predikat baik, hal ini terlihat jadi jawaban responden untuk 3 indikator keandalan, ketanggapan, empati berada pada kategori baik.

## 4. Gambaran Variabel Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang ada dengan pekerjaan yang menggambarkan sikap atau perasaan senang/tidak senang, berpuas diri atau tidak dengan pekerjaan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata angka persepsi responden untuk variabel kepuasan kerja sebesar 52.17% dengan predikat cukup baik, hal ini terlihat jadi jawaban responden untuk 4 indikator

pekerjaan, upah/gaji, promosi, rekan kerja berada pada kategori cukup baik.

#### 5. Gambaran Variabel Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah kualitas ataupun kuantitas hasil kerja yang diperoleh seseorang atau beberapa orang di organisasi selama menjalankan tugas utama maupun fungsi yang beracuan ke standar norma, ketentuan maupun ukuran yang sudah direncanakan di organisasi. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata angka persepsi responden untuk kinerja sebesar 72.25% dengan predikat baik, hal ini terlihat jadi jawaban responden untuk 5 indikator ketelitian, kepemimpinan, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian berada pada kategori baik.

Hasil temuan ini menunjukkan bahwa kecenderungan Sebagian besar responden menyatakan bahwa kinerja pegawai dikategorikan baik, namun kategori baik ini bukan merupakan persepsi maksimal terhadap variabel kinerja, artinya kinerja pegawai masih dapat ditingkatkan menjadi sangat baik jika indikator-indikator dari kinerja pegawai juga ditingkatkan.

Capaian indikator dari variabel kinerja dengan nilai tertinggi adalah indikator efektifitas yaitu sebesar 78.84% dan capaian terendah pada indikator kemandirian yaitu sebesar 69.57%. Capaian baik pada

indikator kepuasan kerja mengindikasikan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan dan mempunyai gagasan yang kreatif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Hal ini juga didukung oleh kenyataan bahwa jumlah pegawai terbanyak dengan masa kerja 10 tahun adalah dengan jumlah 29 orang (42.02%), sebagaimana data yang ditampilkan dalam Tabel 4.3, ini mengindikasikan bahwa pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang kebanyakan terampil dalam memberikan pelayanan yang maksimal.