

**PENGARUH PENGALAMAN DISKRIMINATIF DAN  
TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP  
KEPERCAYAAN MASYARAKAT  
PADA ORGANISASI  
PUBLIK DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh:**

**Safa Anggreta  
NIM. 07011282025079**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDRALAYA  
OKTOBER 2023**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“PENGARUH PENGALAMAN DISKRIMINATIF DAN TINGKAT  
PENDIDIKAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA  
ORGANISASI PUBLIK DI INDONESIA”**

Skripsi  
Oleh :  
**SAFA ANGGRETA**  
07011282025079

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 8 Mei 2024

Pembimbing :

1. **Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.**  
196512071992031004

Tanda Tangan



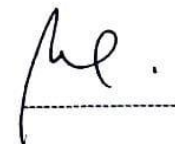
Penguji :

1. **Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP.**  
198701052015041003

Tanda Tangan



2. **Junaidi, S.AP., M.SI.**  
197603092008021009



Mengetahui,



**Dekan FISIP UNSRI,**  
  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004



**Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,**  
  
**Dr. M. Nur Bidyanfo, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH PENGALAMAN DISKRIMINATIF DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA ORGANISASI PUBLIK DI INDONESIA

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik**

**Oleh :**

**Safa Anggreta**

**07011282025079**


Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.

NIP. 196512071992031004



-----

18 Maret 2024

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safa Anggreta

NIM : 07011282025079

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Pengalaman Diskriminatif dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Organisasi Publik di Indonesia“ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 18 Maret 2024



Safa Anggreta

Nim. 07011282025079

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Berhentilah berfikir berlebihan, sepotong besi rusak karena karatnya sendiri. Jangan biarkan dirimu rusak karena pikiranmu sendiri. Tidak usah terlalu cemas, karena cerita hidupmu telah ditulis oleh penulis skenario terbaik.”

- Habib Umar Bin Hafidz

Skripsi ini akan saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga besar
2. Seluruh dosen, staff, dan jajarannya  
FISIP Universitas Sriwijaya
3. Teman Seperjuangan Ilmu  
Administrasi Publik 2020
4. Teman dan Sahabat terdekat
5. Seluruh pihak yang tidak bisa  
disebutkan satu persatu

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengalaman diskriminatif dan tingkat pendidikan terhadap kepercayaan masyarakat pada organisasi publik. Pendekatan metodologi yang digunakan yaitu kuantitatif dengan teknik pengumpulan data studi lapangan, data dianalisis menggunakan alat bantuan *Software R Studio*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengalaman diskriminasi memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap variabel kepercayaan masyarakat pada organisasi publik, masyarakat yang memiliki pengalaman diskriminasi memiliki peluang sebesar 23,67 kali lebih besar untuk tidak memercayai organisasi publik. Variabel tingkat pendidikan memiliki dampak positif secara signifikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki peluang sebesar 9,46 kali lebih besar untuk memercayai organisasi publik dibandingkan masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah. Hasil penemuan ini menunjukkan bahwa pentingnya mengatasi masalah diskriminasi dalam pelayanan publik dan investasi dalam pendidikan dapat membawa dampak yang positif dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik.

**Kata Kunci: Pengalaman Diskriminatif, Tingkat Pendidikan, Kepercayaan Masyarakat, Organisasi Publik**

**Pembimbing,**

**Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.**

NIP. 196512071992031004



Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA**

NIP. 1969111019994011001

## ABSTRACT

This study was conducted to determine how much influence discriminatory experiences and education levels have on public trust in public organizations. The methodological approach used is quantitative with field study data collection techniques, the data will be analyzed using the R Studio Software assistance tool. The results showed that the discrimination experience variable has a significant negative impact on the public trust variable in public organizations, people who have a high experience of discrimination will have a 23.67 times greater chance of not trusting public organizations. The level of education variable has a significant positive impact on public trust in public organizations. People who have a higher level of education are 9.46 times more likely to trust public organizations than people who have a low level of education. These findings suggest that the importance of addressing discrimination in public services and investing in education can have a positive impact on building public trust in public organizations.

**Keywords: Discriminatory Experience, Education Level, Public Trust, Public Organization**

**Pembimbing,**

**Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.**

NIP. 196512071992031004



Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA**

NIP. 1969111019994011001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Diskriminatif dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Organisasi Publik di Indonesia”. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi selama penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Ucapan terima kasih kepada keluarga dan orang tua yang selalu memberikan dukungan moral, doa, serta cinta tanpa batas selama meniti perjalanan pendidikan ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. beserta jajaran.
3. Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik Bapak Dr. M. Nur. Budiyanto, S.Sos., M.PA.
4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc. yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan berharga saat proses penulisan skripsi ini.
5. Dosen pembimbing akademik Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si.
6. Seluruh staf dan tenaga pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
8. Teman sekaligus sahabat yang selalu mendukung proses penyelesaian skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun telah turut berperan dalam menyukseskan penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi serta inspirasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang terkait. Segala kekurangan yang ada dalam penulisan ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis harap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Indralaya, 04 Maret 2024



Safa Anggreta  
07011282025079



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	12
1.3.1. Tujuan.....	12
1.3.2. Manfaat .....	13
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Landasan Teori .....	14
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.2. Konsep Diskriminasi.....	21
2.1.3. Diskriminasi dalam Pelayanan Publik .....	24
2.1.4. Konsep <i>Level of Education</i> (Tingkat Pendidikan).....	28

2.1.5.	Kepercayaan Masyarakat ( <i>Public Trust</i> ).....	32
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	40
2.3.	Kerangka Berpikir .....	45
2.4.	Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	45
2.4.1.	Pengaruh diskriminasi terhadap tingkat pendidikan pada organisasi publik .....	46
2.4.2.	Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik .....	47
<b>BAB III</b>	.....	<b>49</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>49</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	49
3.2.	Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	49
3.2.1.	Definisi Konsep.....	49
3.2.2.	Definisi Operasional.....	51
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	52
3.3.1.	Sumber Data Primer .....	53
3.3.2.	Sumber Data Sekunder.....	53
3.4.	Populasi dan Sampel atau Informan Penelitian.....	53
3.4.1.	Populasi.....	53
3.4.2.	Sampel.....	54
3.4.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.5.	Teknik Analisis Data dan Jadwal Penelitian.....	55
3.5.1.	Teknis Analisis Data.....	55
3.5.2.	jadwal Penelitian .....	61
3.6.	Sistematika Penulisan.....	62
<b>BAB IV</b>	.....	<b>64</b>

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian .....	64
4.2. Deskripsi Responden/Informan Penelitian .....	66
4.2.1. Klasifikasi Usia Responden .....	67
4.2.2. Jenis Kelamin Responden .....	68
4.2.3. Asal Daerah Responden .....	69
4.3. Hasil Penelitian.....	69
4.3.1. Cluster Sampling.....	70
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
4.3.3. Analisis Satu Variate (Univariate).....	76
4.3.4. Analisis Bivariate .....	83
4.3.5. Analisis Multivariate.....	85
4.3.6. Uji Hosmer and Lemeshow.....	87
4.4. Pembahasan .....	90
4.4.1. Seberapa besar pengaruh pengalaman diskriminasi terhadap kepercayaan masyarakat pada organisasi publik?.....	90
4.4.2. Seberapa besar pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepercayaan masyarakat pada organisasi publik? .....	92
4.4.3. Relevansi dengan penelitian terdahulu.....	95
<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran Praktis.....	99
5.3. Saran Penelitian .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 2. Definisi Operasional.....	51
Tabel 3. Sampel Penelitian.....	54
Tabel 4. Jadwal Penelitian.....	61
Tabel 5. Pesebaran Jumlah Penduduk .....	65
Tabel 6. Klasifikasi Usia Responden .....	67
Tabel 7. Klasifikasi Usia Responden .....	68
Tabel 8. Klasifikasi Usia Responden .....	69
Tabel 9. Hasil 3 Klaster Terpilih .....	70
Tabel 10. Pemilihan sampel klaster terpilih .....	72
Tabel 11. Ringkasan Hasil Analisis Univariate .....	81
Tabel 12. Distribusi Usia yang Mengalami Diskriminasi .....	81
tabel 13. Distribusi Tingkat Pendidikan pada Kepercayaan Masyarakat Rendah.....	82
Tabel 14. Ringkasan Hasil Analisis Bivariate .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kontinum Jawaban Responden pada survei tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik .....	6
Gambar 2. Hasil Tanggapan Responden Seluruh Kelompok Analisis Tingkat Kepercayaan terhadap Tingkat Pendidikan.....	6
Gambar 3. Data Tren Kepercayaan Masyarakat terhadap Organisasi Publik tahun 2022 .....	7
Gambar 4. Data Tren Kepercayaan Masyarakat Terhadap Organisasi Publik tahun 2023 .....	8
Gambar 5. Kerangka Berpikir .....	45
Gambar 6. Lambang Garuda Pancasila dengan semboyan Bhinneka Tunggal Ika....	64
Gambar 7. Hasil K-modes klastering dengan menggunakan 3 klaster .....	73
Gambar 8. Scatterplot 3d.....	74
Gambar 9. Uji Validitas.....	75
Gambar 10. Uji Reliabilitas.....	75
Gambar 11. Histogram Variabel Pengalaman Diskriminasi Bentuk Ordinal.....	76
Gambar 12. Histogram Variabel Tingkat Pendidikan Bentuk Ordinal.....	77
Gambar 13. Histogram Variabel Tingkat Kepercayaan Bentuk Ordinal.....	78
Gambar 14. Hasil Deskripsi Data.....	78
Gambar 15. Kurva Indeks Pengalaman Diskriminasi .....	79
Gambar 16. Kurva Indeks Tingkat Pendidikan.....	79
Gambar 17. Kurva Indeks Tingkat Kepercayaan .....	80
Gambar 18. Hasil Analisis Bivariate Variabel $x_1$ dan $y$ .....	83
Gambar 19. Hasil Visualiasi Analisis Bivariate $x_1$ dan $y$ .....	83
Gambar 20. Hasil Analisis Bivariate Variabel $x_2$ dan $y$ .....	84
Gambar 21. Hasil Visualisasi Analisis Bivariate Variabel $x_2$ dan $y$ .....	85
Gambar 22. Hasil Regresi Logistik $x_1$ dan $y$ .....	86
Gambar 23. Hasil Regresi Logistik $X_1, X_2, Y$ .....	86
Gambar 24. Hasil Uji Odds Ratio .....	87
Gambar 25. Hasil Uji Hosmer and Lemeshow .....	87
Gambar 26. Hasil Uji Likelihood Ratio .....	88

Gambar 27. Hasil Uji AUC-ROC .....	89
Gambar 28. Visualisasi Uji AUC-ROC.....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner data sekunder.....	108
Lampiran 2. Rekam Proses Pengolahan Data .....	112

## DAFTAR SINGKATAN

1. BRIN : Badan Riset dan Inovasi Nasional
2. IPTEK : Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
3. KTP : Kartu Tanda Penduduk
4. LSI : Lembaga Survei Nasional
5. NKRI : Negara Kesatuan Indonesia
6. SD : Sekolah Dasar
7. SDM : Sumber Daya Manusia
8. SDGs : *Sustainable Development Goals*
9. SLTA : Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
10. SMA : Sekolah Menengah Atas
11. SMP : Sekolah Menengah Pertama
12. UNSRI : Universitas Sriwijaya
13. UU : Undang-Undang



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Masyarakat Indonesia yang mencakup seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara multikultural yang memiliki berbagai ragam etnis, suku, ras, budaya, dan agama. Keragaman tersebut membuat adanya perbedaan dan menimbulkan adanya benturan (konflik) diantara kelompok tertentu. Diskriminasi merupakan proses dimana suatu individu atau kelompok memberikan perlakuan yang berbeda atau tidak adil terhadap individu atau kelompok lain berdasarkan pada perbedaan kelompok sosial (Yampolsky & Amiot, 2016:88). Fenomena ini terjadi ketika individu atau kelompok cenderung memberikan perlakuan istimewa, kesempatan, atau hak tertentu kepada anggota dari kelompok mereka sendiri (*ingroup*) dan sementara itu, terjadi juga merendahkan atau merugikan anggota dari kelompok lain (*outgroup*). Hal ini berarti memberikan perlakuan tidak adil, membatasi akses terhadap sumber daya, atau bahkan mengucilkan anggota dari kelompok lain. Bagi anggota kelompok minoritas pada kelompok budaya yang kurang diuntungkan, pengalaman diskriminasi dapat memiliki dampak yang signifikan pada identitas mereka. Ketika individu merasa telah didiskriminasi berdasarkan kelompok budaya atau identitas mereka, hal ini menyebabkan perasaan penolakan yang mendalam. Individu tersebut mungkin bisa merasa bahwa kelompok budaya mereka dianggap rendah atau tidak dihargai oleh masyarakat yang lebih luas. Hal ini dapat berdampak negatif pada evaluasi diri individu terhadap identitas budaya mereka

yang dipersepsikan sebagai kurang berharga atau bahkan didevaluasi oleh orang lain.

Menurut Ernest Dale dalam Herlambang (2018:153) organisasi publik merupakan suatu badan yang didirikan, diatur, dan dioperasikan oleh pemerintah atau lembaga pemerintah guna melaksanakan tugas, fungsi dan program yang berhubungan dengan pelayanan publik, regulasi, atau pelaksanaan kebijakan publik. Organisasi publik berperan sebagai penyedia pelayanan dan pemenuh kebutuhan masyarakat serta menjalankan fungsi pemerintahan. Dalam Laia et al., (2022:73) pelayanan publik merupakan kumpulan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai dengan standar regulasi yang telah ditetapkan. Organisasi publik sebagai pilar utama dalam menjalankan pemerintahan memiliki peran sentral didalam pelayanan publik sebagai penyedia berbagai jenis pelayanan dan fasilitas masyarakat. Selain itu organisasi publik sangat berperan penting dalam merancang, mengimplementasikan, dan menjaga kebijakan publik. Hal ini dapat mencangkup kebijakan fiskal, ekonomi, lingkungan, dan sosial yang membentuk tatanan masyarakat.

Menurut Zbarauskaitė et al., (2015:2) terdapat beberapa konsep yang perlu dibedakan antara prasangka dan diskriminasi. Prasangka merupakan sikap yang berhubungan dengan bagaimana cara orang berfikir dan merasakan terhadap anggota kelompok lain. Sedangkan diskriminasi merupakan perilaku yang berkaitan dengan bagaimana orang bertindak terhadap anggota kelompok lain. Diskriminasi terdiri dari perilaku berbeda terhadap orang yang semata didasarkan pada keanggotaan mereka dalam suatu kelompok sosial (Zbarauskaitė et al.,

2015:3). Pengalaman diskriminatif merupakan pengalaman negatif yang di alami oleh individu atau kelompok tertentu berdasarkan karakteristik mereka seperti ras, etnitas, agama, jenis kelamin, orientasi seksual, atau faktor lainnya yang dapat menjadi dasar diskriminasi. Pengalaman ini dapat terjadi berbagai aspek kehidupan, termasuk kedalam interaksi dengan organisasi publik seperti pemerintah, lembaga masyarakat, atau sistem hukum. Pengalaman diskriminatif dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap organisasi publik dan pengalaman diskriminatif juga dapat berdampak pada partisipasi masyarakat dalam proses demokratis. Ketika suatu individu atau kelompok merasa bahwa organisasi publik tidak memperlakukan secara adil, maka mereka mungkin dapat kehilangan motivasi untuk berpartisipasi dalam pemilihan umum, atau berbagai bentuk pasrtisipasi politik. Maka pengalaman diskriminatif dapat memiliki dampak yang cukup signifikan terhadap persepsi masyarakat dan terhadap organisasi publik. Dampak ini dapat melibatkan pembentukan sifat masyarakat yang negatif, dan keraguan terhadap legitimasi, dan pengurangan partisipasi masyarakat dalam proses demokratis. Oleh karena itu, organisasi publik perlu secara serius mempertimbangkan dampak dari tindakan atau kebijakan yang dapat mengakibatkan pengalaman diskriminatif, dan berupaya untuk memastikan bahwa mereka memperlakukan semua individu dan kelompok dengan adil dan setara.

Diskriminasi merupakan tindakan atau perlakuan yang merugikan individu atau kelompok tertentu berdasarkan karakteristik mereka seperti ras, etnisitas, agama, jenis kelamin, orientasi seksual, atau faktor lainnya. Salah satu bentuk diskriminasi yang umum terjadi adalah diskriminasi dalam pelayanan publik.

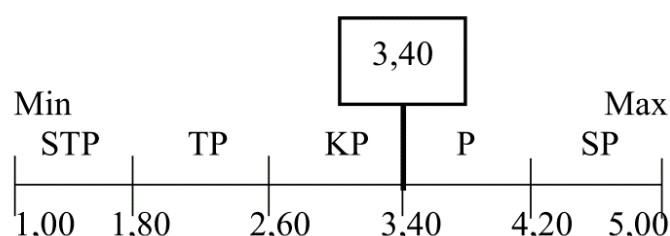
Diskriminasi dalam pelayanan publik mengacu kepada perlakuan yang tidak adil atau setara terhadap individu atau kelompok tertentu dalam menerima layanan publik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya kesadaran akan kesetaraan dan adanya peraturan yang bersifat diskriminatif. Pada praktik ini dianggap sebagai bentuk maladministrasi (Yosarie et al., 2019:85). Ombudsman Republik Indonesia menyoroiti kelanjutan praktik diskriminasi dalam penyediaan layanan publik dan mengafirmasi hak setiap warga negara untuk menerima layanan publik tanpa adanya perlakuan tidak adil atau diskriminatif (Purnamasari, 2020). Salah satu kasus diskriminasi pada pelayanan publik yaitu Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah menyalurkan beberapa bantuan sosial salah satunya yaitu program Sapa Warga, hal ini bertujuan untuk mengatasi dampak ekonomi akibat pandemic COVID-19 di Indonesia. Program ini berlangsung selama 3 tahap dalam kurun waktu tiga bulan, program ini memberikan bantuan berupa sembako dan vitamin kepada 445.339 keluarga di Jawa Barat. Penyaluran ini dilakukan melalui kantor desa dan diarahkan kepada kepala daerah setempat. Seperti ketua RT dan ketua RW. Namun terdapat kejanggalan dalam penyaluran bantuan di Kota Bandung, khususnya di Cibaduyut. Beberapa keluarga tidak menerima bantuan sosial karena kesalahan pendataan yang dilakukan oleh ketua RT setempat. Ketua RT tersebut salah dalam memilih penerima bantuan sosial, lebih memprioritaskan hubungan dekat dari pada kebutuhan keluarga yang lebih membutuhkan. Akibatnya, keluarga yang sangat membutuhkan terabaikan. Tindakan ini melibatkan penyalahgunaan program, dimana ketua RT mengumpulkan dana sebesar Rp. 100.000 per keluarga yang mendapatkan bantuan sosial dengan alasan proses pendataan (Putri, 2022).

Beberapa bentuk pengalaman diskriminasi yang dapat terjadi seperti diskriminasi kepada simbol keagamaan, hal ini dapat mencakup pengalaman suatu individu yang merasa kesulitan dan terhambat dalam menggunakan simbol keagamaan, seperti hijab, seragam agama, atau atribut keagamaan di tempat umum. Diskriminasi dalam akses ke tempat ibadah, hal ini dapat mencakup pengalaman suatu individu yang merasa kesulitan dalam mengakses tempat ibadah. Diskriminasi didalam hubungan sosial, hal ini dapat mencakup pengalaman individu yang menghadapi perilaku diskriminatif dari orang lain, hal ini seperti komentar merendahkan atau perlakuan tidak adil, berdasarkan agama, keyakinan, atau gender mereka. Diskriminasi dalam dunia kerja, hal ini dapat mencakup pengalaman individu yang mengalami diskriminasi dalam lingkungan kerja mereka, seperti diskriminasi dalam perekrutan, promosi, atau perlakuan yang tidak adil di tempat kerja. Diskriminasi dalam pendidikan, hal ini mencakup pengalaman individu yang merasa diskriminatif dalam pengalaman pendidikan mereka, seperti perlakuan tidak adil di sekolah ataupun universitas berdasarkan agama atau keyakinan. Diskriminasi dalam pelayanan publik, hal ini mencakup pengalaman individu yang mengalami diskriminasi dalam layanan publik, seperti perawatan, kesehatan, layanan sosial.

Pendidikan dalam Utami Putri Fadhila & Rakhmadhani Vania (2023:844) yaitu pembelajaran pengetahuan dari kebiasaan suatu kelompok yang telah diturunkan dari satu generasi ke generasi lain yang mana prosesnya melalui sistem pembelajaran, penelitian, dan pelatihan. Berdasarkan survey yang dilakukan Kairoot & Ersya (2021:375) tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi

publik secara keseluruhan berada pada angka 3,40 yang dimana garis kontinum nilai akan berada pada kategori kurang percaya.

**Gambar 1. Kontinum Jawaban Responden pada survei tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik**



**Sumber : Kairoot, R., & Ersya, M. P. (2021).**

Sedangkan hasil penelitian Kairoot & Ersya (2021:375) dari lima tingkat pendidikan masyarakat yang diteliti tergambar pada gambar tabel berikut:

**Gambar 2. Hasil Tanggapan Responden Seluruh Kelompok Analisis Tingkat Kepercayaan terhadap Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Rerata Skor	Kategori
1.	Tidak Tamat SD	3,07	Kurang Percaya
2.	SD	3,09	Kurang Percaya
3.	SMP	3,11	Kurang Percaya
4.	SMA	3,80	Percaya
5.	Diploma/Sarjana	3,92	Percaya
	<b>TOTAL</b>	<b>3,40</b>	<b>Kurang Percaya</b>

**Sumber : Kairoot, R., & Ersya, M. P. (2021).**

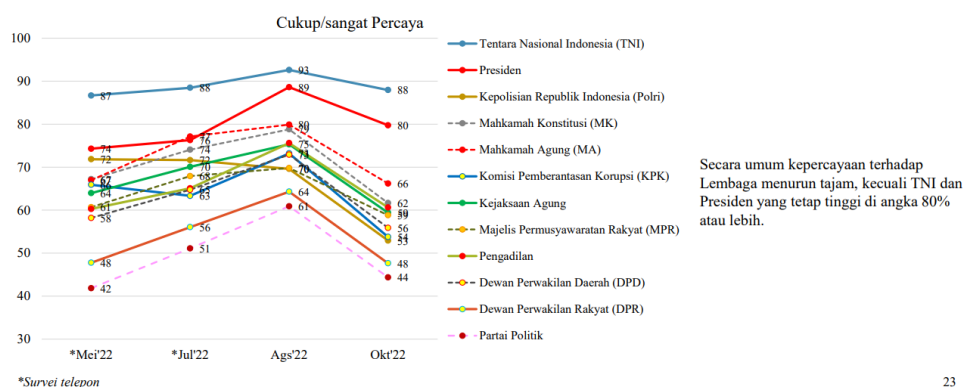
Dari gambar diatas terdapat bahwa nilai *mean* kepercayaan masyarakat pada tingkat pendidikan tidak tamat SD yaitu berada pada angka 3,07, menurut aturan garis kontinum nilai ini berada pada kategori yaitu kurang percaya. Sedangkan

dalam nilai *mean* kepercayaan masyarakat pada tingkat pendidikan SD berada pada angka 3,09, hal ini berarti menurut aturan garis kontinum nilai berada pada kategori kurang percaya. Berikutnya, nilai *mean* pada tingkat pendidikan SMP berada pada angka 3,11, yang artinya nilai ini berada pada kategori kurang percaya. Nilai *mean* kepercayaan masyarakat pada tingkat pendidikan SMA berada pada angka 3,80, hal ini berada pada kategori percaya. Terakhir, Nilai *mean* kepercayaan masyarakat pada tingkat pendidikan Diploma/Sarjana berada pada 3,92, hal ini berada pada kategori percaya. Dalam Kairoot & Ersya (2021) partisipasi politik dapat dipengaruhi dari tingkat pendidikan masyarakat, masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dapat senantiasa berpartisipasi dalam mentaati dan menjalankan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kepercayaan masyarakat merupakan suatu penilaian dari satu kelompok atas kelompok lain yang dimana kelompok akan bertindak dengan bijaksana dan bertanggung jawab sehingga tidak menimbulkan konflik antar kelompok (Arwati & Latif, 2019:33). Kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik dapat meningkat apabila organisasi publik memenuhi standar hukum dan regulasi terkait ketentuan layanan dan informasi. Namun realisasinya menurut hasil laporan Lembaga Survei Indonesia (LSI) tingkat kepercayaan masyarakat mengalami penurunan.

***Gambar 3. Data Tren Kepercayaan Masyarakat terhadap Organisasi Publik tahun 2022***

## TREN KEPERCAYAAN TERHADAP LEMBAGA



23

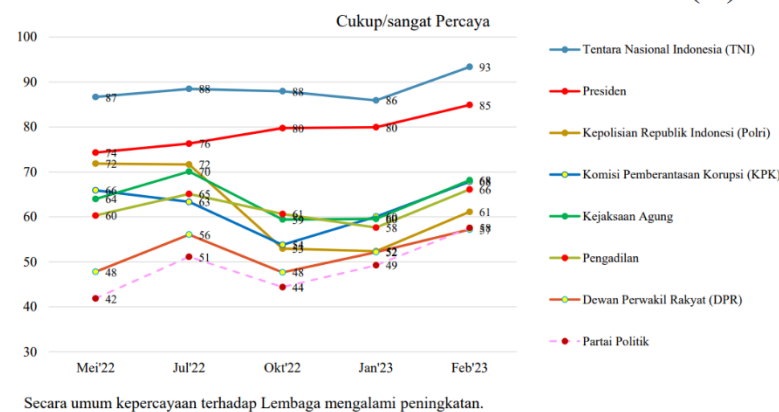
Survei Nasional, 6-10 Oktober 2022

**Sumber : Lembaga Survei Indonesia. (2022, October 20). Rilis Survei LSI 20 Oktober 2022. Retrieved November 17, 2023, from <https://www.lsi.or.id/post/rilis-survei-lsi-20-oktober-2022>**

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada tahun 2022, dari 12 organisasi publik yang terlampir, 10 di antaranya mengalami kenaikan angka tingkat kepercayaan masyarakat pada bulan Mei-Agustus. Namun, pada bulan Oktober, seluruh 12 organisasi publik tersebut mengalami penurunan angka pada tingkat kepercayaan masyarakat.

**Gambar 4. Data Tren Kepercayaan Masyarakat Terhadap Organisasi Publik tahun 2023**

## TREN KEPERCAYAAN TERHADAP LEMBAGA (%)



29

Survei Nasional, 10-17 Februari 2023



***Sumber : Indonesia, L. S. (2023, March 1). Rilis Survei LSI 01 Maret 2023. Retrieved October 2, 2023, from <https://www.lsi.or.id/post/rilis-survei-lsi-01-maret-2023>***

Berdasarkan hasil survei Lembaga Survei Indonesia pada tahun 2023, dari 8 organisasi publik yang terlampir, 6 di antaranya mengalami kenaikan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik pada bulan Mei-Juli tahun 2022. Pada bulan Juli-Oktober tahun 2022, terdapat 6 dari 8 organisasi publik yang mengalami penurunan angka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Sementara itu, pada Oktober-Januari, 4 dari 8 organisasi publik mengalami kenaikan angka. Dan pada bulan Januari-Februari tahun 2023, seluruh organisasi publik mengalami kenaikan pada tingkat angka kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik.

Berdasarkan data survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI), dapat diamati bahwasannya terdapat pola fluktuasi yang menarik dalam tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Pada survei tahun 2022 pada gambar 1, dari 12 organisasi publik yang diteliti, 10 di antaranya mencatat kenaikan signifikan dalam tingkat kepercayaan masyarakat, namun perubahan terjadi pada bulan Oktober dengan seluruh 12 organisasi publik mengalami penurunan yang mencolok. Di sisi lain, hasil survei yang dilakukan pada tahun 2023 menggambarkan dinamika yang berbeda, dengan dari 8 organisasi publik yang menjadi objek penelitian, 6 di antaranya mengalami peningkatan signifikan dalam tingkat kepercayaan masyarakat pada berbagai periode, termasuk perbaikan yang cukup mencolok pada bulan Januari-Februari tahun 2023. Perbandingan antara kedua survey ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik adalah fenomena yang

kompleks dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bervariasi dari waktu ke waktu.

Aspek utama dalam menjaga stabilitas dan efektivitas dalam organisasi publik yaitu rasa kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik itu sendiri. Pentingnya kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik menjadi krusial dalam upaya untuk mencapai tujuan permbangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). Tujuan SDGs ini akan digunakan sebagai pedoman untuk mewujudkan dunia yang lebih berkelanjutan dan adil. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap organisasi yaitu pengalaman diskriminasi yang mungkin dialami oleh sebagian anggota masyarakat. Pengalaman diskriminasi ini dapat merugikan individu dan meruntuhkan kepercayaan mereka terhadap lembaga-lembaga pemerintah dan organisasi publik. disisi lain, tingkat pendidikan masyarakat juga dapat menjadi faktor penentu dalam membentuk pandangan mereka terhadap pemerintah dan lembaga publik. Era dinamika sosial yang berkembang pada saat ini membuat pengaruh pengalaman diskriminasi dan tingkat pendidikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik menjadi isu yang semakin penting untuk di pahami. Meskipun banyak penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memepengaruhi keprcayaan masyarkat terhadap organisasi publik, masih terdapat kekurangan dalam pemahaman terkait bagaimana pengalaman diskriminasi dan tingkat pendidikan secara khusus dapat membentuk persepsi masyarakat. Pada penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Kairroot & Ersa, (2021:375) yang membahas mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan penanganan Covid-19 oleh Pemerintah Kecamatan Kubung. Penelitian

tersebut membahas mengenai kepercayaan masyarakat terhadap suatu kebijakan, jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif. Meskipun dalam penelitian tersebut membahas kepercayaan masyarakat terhadap suatu kebijakan pemerintah ada beberapa perbedaan yang signifikan dengan penelitian penulis yang berfokus pada pengalaman diskriminasi dan tingkat pendidikan terhadap rasa kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Dengan demikian meskipun terdapat beberapa persamaan dalam konteks kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam fokus, variabel yang menjadi dasar untuk mengeksplorasi kesenjangan empiris antara keduanya.

Penting untuk dicatat bahwa hingga saat ini, belum ada riset yang secara mendalam mengelaborasi pengaruh pengalaman diskriminasi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Pada penelitian ini penulis bertujuan untuk menguji pengaruh antara pengalaman diskriminatif, tingkat pendidikan, dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik di Indonesia. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang pentingnya pendidikan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan menjadi dasar bagi pemerintah untuk mempertimbangkan langkah-langkah untuk mengatasi permasalahan diskriminasi dalam upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hal penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik di Indonesia.

Latar belakang penelitian ini didukung oleh hasil uji alternatif yang dilakukan, seperti uji likelihood dan uji AUC-ROC, memberikan wawasan tambahan tentang hubungan antara variabel  $x_1, x_2$  dan  $y$ . Meskipun uji Hosmer dan

lemeshow tidak memberikan hasil yang memuaskan, hasil uji alternatif menunjukkan kemungkinan tinggi bahwa variabel pengalaman diskriminatif dan tingkat pendidikan memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Hasil ini memperkaya pemahaman kita tentang dinamika kompleks yang terlibat dalam pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik. Namun, perlu diingat bahwa hasil ini juga memiliki keterbatasan, seperti keterbatasan dalam desain penelitian dan penggunaan model statistik tertentu. Untuk penelitian dimasa depan, peneliti merekomendasikan peningkatan desain penelitian dan menambahkan pernyataan pada setiap variabel untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Seberapa besar pengaruh antara pengalaman diskriminatif yang dialami oleh individu di Indonesia dan tingkat pendidikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada organisasi publik?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1. Tujuan**

Mengetahui seberapa besar pengaruh antara pengalaman diskriminatif yang dialami oleh setiap individu dan tingkat pendidikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada organisasi publik.

### **1.3.2. Manfaat**

#### **1.3.2.1. Manfaat Praktis**

Membantu pemerintah dan organisasi publik untuk mengembangkan program dan kebijakan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian dapat dikembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan organisasi.

#### **1.3.2.2. Manfaat Teoritis**

Membantu memperdalam pemahaman tentang hubungan antara pengalaman diskriminatif, tingkat pendidikan, dan kepercayaan masyarakat dalam konteks organisasi publik di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adibah, A. W. (2014). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Kediri. In *Perbankan Syariah IAIN Tulungagung*. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/139>
- Amaliyah, S. (2021). Konsep pendidikan keluarga menurut Ki Hadjar Dewantara. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(9), 1766–1770.
- Arwati, D., & Latif, D. V. (2019). *TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPARANSI KEUANGAN DALAM E GOVERNMENT KOTA BANDUNG*. 5(2), 31–39. <https://doi.org/doi>: <http://doi.org/10.21070JBMP.V.5I2> TINGKAT
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2018). Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas dan Produktivitas Tenaga Kerja. *Universitas Siliwangi*, 3, 103–111. [http://repositori.unsil.ac.id/481/8/BAB III.pdf](http://repositori.unsil.ac.id/481/8/BAB%20III.pdf)
- Brinbaum, Y., Safi, M., & Simon, P. (2018). *Discrimination in France : Between Perception and Experience*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228613.013.381>
- Cooper, C. A. (2023). Vaccine hesitancy and respect for public health measures: Citizens' trust in politicians and public servants across national, subnational and municipal levels of government. *SSM - Population Health*, 22(March), 101386. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2023.101386>
- Djamba, Y. K., & Neuman, W. L. (2002). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Teaching Sociology* (Vol. 30, Issue 3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Erdianto, K., & Nadir, M. (2017, December 6). Hapus Diskriminasi Penghayat Kepercayaan Halaman all - Kompas.com. KOMPAS.com. Retrieved December 9, 2023, from <https://nasional.kompas.com/read/2017/12/06/06050061/hapusdiskriminasi->

penghayat-kepercayaan?page=all

- Fox, J. (2023, 03 30). *car: Companion to Applied Regression*. CRAN. Retrieved November 20, 2023, from <https://cran.r-project.org/web/packages/car/car.pdf>
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Gracia, D. B., & Ari, L. V. C. (2015). *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions*. <https://doi.org/10.1016/j.reimke.2014.07.001>
- Grimmelikhuijsen, S. G., Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2020). Latent transparency and trust in government: Unexpected findings from two survey experiments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101497. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101497>
- Grolemund, G., & Wickham, H. (2018). *R Markdown: The definitive guide*. Chapman and Hall/CRC.
- Hardin, R. (2013). Government without trust. *Journal of Trust Research*, 3(1), 32–52. <https://doi.org/10.1080/21515581.2013.771502>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik.pdf)
- Herlambang, S. (2018). *managemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. 7(1), 189. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31314/pjia.7.1.70-79.2018>
- Julvia, C. (2016). PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16(1), 59–72. <https://adoc.pub/pengaruh-tingkat-pendidikan-dan-motivasi-kerja-terhadap-kine.html>
- Kairoot, R., & Ersya, M. P. (2021). Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat

terhadap Pelaksanaan Kebijakan Penanganan Covid-19 oleh Pemerintah Kecamatan Kubung. *Journal of Civic Education*, 4(4), 371–378.  
<http://jce.ppj.unp.ac.id/index.php/jce/article/view/584>

Kementerian pendidikan dan Kebudayaan. (2014). Tingkat Pendidikan. *Kemendiknas*, 1–8.

Khafiyanti, Z. (2019). *Pengaruh Pembelajaran Matematika Berbasis Concept- Rich Intructions Bernuansa Islam Terhadap Kemampuan Komunikasi Matematis Ditinjau Dari Kemampuan Berpikir Kritis Matematis Peserta Didik*.  
<http://repository.radenintan.ac.id/9759/1/skripsi.pdf>

Kurniawan, A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Pandiva Buku.

Kwartler, T. (2017). *Text Mining in Practice with R*.  
<https://doi.org/10.1002/9781119282105>

Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>

Lee, K. (2009). How the Hong Kong government lost the public trust in SARS: Insights for government communication in a health crisis. *Public Relations Review*, 35(1), 74–76. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2008.06.003>

Lembaga Survei Indonesia. (2022, October 20). Rilis Survei LSI 20 Oktober 2022. Lembaga Survei Indonesia. Retrieved November 17, 2023, from <https://www.lsi.or.id/post/rilis-survei-lsi-20-oktober-2022>

Lembaga Survei Indonesia. (2023, March 1). Rilis Survei LSI 01 Maret 2023. Lembaga Survei Indonesia. Retrieved November 20, 2023, from <https://www.lsi.or.id/post/rilis-survei-lsi-01-maret-2023>

Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, 8(1), 17–30.

Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance



- and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101597. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>
- Möllering, G. (2013). Trust without knowledge? Comment on Hardin, 'Government without trust.' *Journal of Trust Research*, 3(1), 53–58. <https://doi.org/10.1080/21515581.2013.771504>
- Mudjia Rahardjo. (2018). Antara Konsep, Proposisi, Teori, Variabel dan Hipotesis dalam Penelitian. *Metode Pembelajaran*, 1. repository.uin-malang.ac.id/2410
- Müller, G., & Wickham, H. (2020). Tidyverse: Easily install and load the 'tidyverse' (R package version 1.3.0). Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=tidyverse>
- Nasim, A., & Syahri Romdhon, M. R. (2014). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, Dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2(3), 550. <https://doi.org/10.17509/jrak.v2i3.6603>
- Navarro, D. (2021, 12 01). Companion to ``Learning Statistics with R". lsr: Companion to "Learning Statistics with R". Retrieved November 20, 2023, from <https://cran.r-project.org/web/packages/lr/lr.pdf>
- Nong, P., Williamson, A., Anthony, D., Platt, J., & Kardia, S. (2022). Discrimination, trust, and withholding information from providers: Implications for missing data and inequity. *SSM - Population Health*, 18(March), 101092. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2022.101092>
- Oh, H., & Anglin, D. M. (2023). Discrimination, psychotic experiences, and racial identity among Black Americans: Findings from the National Survey of American Life. *Schizophrenia Research*, 253(January), 14–21. <https://doi.org/10.1016/j.schres.2021.07.021>
- Oktavia, N. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Dana Desa Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Desa Talang Kebun Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma. In *Skripsi*. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/6023>

- Ombudsman RI. (2020, September 23). Ombudsman: Pelayanan Publik Tidak Boleh Diskriminatif. Ombudsman RI. Retrieved November 22, 2023, from <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-pelayanan-publik-tidak-bolehdiskriminatif>
- Purnamasari, D. D. (2020, September 23). Diskriminasi Pelayanan Publik sebagai Bentuk Malaadministrasi. Kompas.id. Retrieved November 19, 2023, from <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2020/09/23/diskriminasi-pelayanan-publikadalah-maladministras>
- Putri, C. A. (2022, February 14). Diskriminasi Pelayanan Publik Terhadap Bantuan Sosial PPKM “Sapa Warga” dan BPJS Kesehatan. Restorasi Indonesia. Retrieved November 19, 2023, from <https://www.restorasi.id/2022/02/diskriminasipelayanan-publik-terhadap.htm>
- Putri, N. (2020). PENGARUH PEMBERITAAN PELECEHAN KEPADA CUSTOMER OLEH DRIVER GRAB DI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA OJEK ONLINE. In *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)* (Vol. 21, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
- Revelle, W. (2023, September 26). psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research. CRAN. Retrieved November 20, 2023, from <https://cran.r-project.org/web/packages/psych/psych.pdf>
- Saludung, Z. R. (2019). Diskriminasi Mayoritas Terhadap Minoritas dalam Novel Kedai 1001 Mimpi Karya Valiant Budi Tinjauan Sosiologi Sastra (Teori Diskriminasi Pettigrew). *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, 1–21. <http://eprints.unm.ac.id/15201/>
- Santoso, G., Marsella, A. T., Permana, D. A., & Syifa, K. (2023). *Jurnal Pendidikan Transformatif ( Jupetra ) Implementasi Bhinneka Tunggal Ika dan Cita-Cita Luhur Bangsa Indonesia Versi Generasi Z Jurnal Pendidikan Transformatif ( Jupetra )*. 02(02), 246–255. <https://doi.org/https://doi.org/10.9000/jpt.v2i2.391>
- Sari, E. (2014). Teori Organisasi (Konsep dan Aplikasi). In *Jayabaya University Press*.

www.aura-publishing.com

- Sarkar, D., & Andrews, F. (2023, 10 24). lattice: Trellis Graphics for R. CRAN. Retrieved November 20, 2023, from <https://cran.rproject.org/web/packages/lattice/lattice.pdf>
- Sharon, G., & Utama, B. A. (2019). Tanggung Jawab Ganti Rugi Terhadap Tindakan Maladministrasi Yang Dilakukan Oleh Penyelenggara Negara. *Binamulia Hukum*, 8(2), 203–216. <https://doi.org/10.37893/jbh.v8i2.83>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(August), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). ALFABETA.
- Susanto, R., & Pangesti, I. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kemiskinan di DKI Jakarta. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 5(4), 340. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4183>
- Ummah, I. (2018). *Estimasi Parameter Pada Model Regresi Logistik Untuk Respon Biner Bivariat* [Universitas Negeri Semarang]. <http://lib.unnes.ac.id/36097/>
- Utami Putri Fadhila & Rakhmadhani Vania. (2023). PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi kasus vdi Kelurahan Pasir Endah). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 17(1), 840–852. <http://202.93.229.169/index.php/jrap/article/view/689#>
- Wickham, H. (2023, 02 22). Easily Install and Load the 'Tidyverse'. tidyvers. Retrieved November 20, 2023, from <https://www.r-project.org/nosvn/pandoc/tidyr.html>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Yampolsky, M. A., & Amiot, C. E. (2016). Discrimination and multicultural identity configurations: The mediating role of stress. *International Journal of*

*Intercultural Relations*, 55, 86–96. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2016.09.002>

Yosarie, I., Hasani, I., & Aini, N. (2019). Dampak Produk Hukum Daerah Diskriminatif Terhadap Pelayanan Publik. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/63260%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/63260/1/%284%29> Monograf Dampak Produk Hukum Daerah Diskriminatif.pdf

Yuhadisi, S., & Suliadi. (2021). Penerapan Metode Modifikasi Hosmer-Lemeshow Test pada Model Regresi Logistik Data Penderita Penyakit Hipertensi. *Prosiding Statistika*, 7(1), 50–55. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.29313/v7i1.25541>

Zbarauskaitė, A., Grigutytė, N., & Gailienė, D. (2015). Minority Ethnic Identity and Discrimination Experience in a Context of Social Transformations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 165, 121–130. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.613>