

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PADA BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH DASAR (SD) PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Musdalipah¹, Agus Sya'bani Arlan², Sri Agusmila Aneta Herlinda³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: musda053@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap dimensi ini memberikan kontribusi terhadap pengalaman pengguna layanan, yang dalam hal ini mencakup kepala sekolah dan guru. Apabila terjadi penurunan dalam kualitas pelayanan, pengguna akan cenderung merasakan ketidakpuasan. Hal ini antara lain disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada tenaga kerja terkait prosedur baru dalam penyampaian layanan. Selain itu, terdapat juga masalah terkait kurangnya sumber daya manusia pada dinas tersebut, yang berdampak pada pelaksanaan layanan yang tidak optimal. Disiplin pegawai dalam bekerja juga belum mencapai tingkat yang maksimal, terlihat dari ketidakhadiran pegawai pada jam kerja, yang berlangsung dari pukul 08. 00 hingga 16. 30, serta ketidakpastian waktu kedatangan pegawai. Ketika pegawai tidak berada di kantor, hal ini berakibat pada terhambatnya dan tertundanya pelaksanaan tugas. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan sampel sebanyak 94 responden yang diambil dari populasi yang terdiri dari 1. 528 guru Sekolah Dasar Negeri (SDN). Data diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 19,747, yang lebih besar dari ttabel yaitu 1,661, dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, analisis dengan menggunakan SPSS 22 menghasilkan nilai korelasi sebesar 0,900, sehingga diperoleh koefisien determinasi (r^2) sebesar 81%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan layanan dapat dikategorikan sebagai sangat erat atau sangat kuat. Disarankan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menambah pegawai dan memperhatikan standard operasional prosedur.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas, Pelayanan

ABSTRACT

Good service quality includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Each of these dimensions contributes to the experience of service users, which in this case are school principals and teachers. When service quality declines, users tend to feel dissatisfaction, including the lack of socialization provided by the North Hulu Sungai Regency Education and Culture Office to workers regarding new procedures for providing services; lack of human resources in the North Hulu Sungai Regency education and culture service which means that service delivery is not optimal; Employee discipline in working is not optimal, it can be seen that employees are not there during office working hours, namely entry time 08.00 leaving 16.30 and the arrival of employees is erratic. When employees are not in the office, work is hampered and delayed. The aim of this research is to find out how much influence service quality has. This research applies a descriptive quantitative approach, with a sample of 94 respondents and a population consisting of 1,528 state elementary school (SDN) teachers. Data was collected through observation, questionnaires and documentation and then analyzed using SPSS. The t test results show that the tcount value is 19,747 greater than ttable, namely 1,661 with a sig value. 0.000 is smaller than 0.05 and calculations using the SPSS application 22 of the 94 respondents produced a correlation value of 0.900 so that a determinant coefficient (r^2) of 81% can be categorized as the influence of public service quality on service satisfaction is very close or very strong. It is recommended that the Hulu Sungai Utara Regency Education and Culture Office add staff and pay attention to standard operating procedures.

Keyword: *Influence, Quality, Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi isu krusial yang membutuhkan perhatian khusus dan penanganan menyeluruh. Tidak dapat dipungkiri bahwa berbagai upaya perbaikan telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Perubahan paradigma dan format pelayanan terus berkembang, seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat serta dinamika dalam tata kelola pemerintahan.

Setiap instansi atau dinas memiliki misi utama untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga tercipta rasa puas bagi pengguna layanan. Namun, kenyataannya, tingkat kepuasan setiap individu berbeda-beda tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, misalnya, kinerja aparatur sipil negara maupun pegawai honorer sering kali menjadi penentu utama. Diharapkan para pegawai dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk menunjang kelancaran pelayanan, tetapi ekspektasi ini tidak selalu terpenuhi, yang pada akhirnya membuat masyarakat merasa tidak puas bahkan kecewa.

Kepuasan masyarakat memiliki peran penting dalam membentuk persepsi terhadap sebuah organisasi. Kepuasan tersebut menjadi aset strategis bagi sebuah instansi, karena pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan akan membentuk persepsi terhadap kualitas lembaga tersebut. Tingkat kepuasan bergantung pada dua aspek utama: layanan yang dirasakan oleh masyarakat dan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, masyarakat akan menilai kualitas layanan sebagai memuaskan. Sebaliknya, jika layanan melampaui harapan, maka kualitas layanan dianggap ideal. Namun, jika persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan buruk, hal ini dapat berimplikasi negatif terhadap reputasi instansi.

Kualitas pelayanan adalah elemen yang tidak berwujud secara fisik, namun manfaatnya dapat dirasakan oleh pengguna jasa. Pelayanan ini mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau lembaga tertentu untuk masyarakat sebagai konsumen. Meski tidak dapat dilihat secara langsung, keberhasilan layanan dapat dirasakan berdasarkan seberapa baik kebutuhan pengguna terpenuhi.

Sebagai salah satu lembaga pemerintahan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki tugas untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui berbagai bentuk pelayanan. Salah satu bidang pelayanan administrasi di instansi ini adalah Sub Bagian Pembinaan Sekolah Dasar (SD). Dipimpin oleh seorang kepala sub bagian, unit ini bertanggung jawab membantu Kepala Dinas dalam beberapa tugas, seperti pembinaan dan pengembangan kurikulum, pemberdayaan masyarakat, pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan, serta evaluasi kinerja sekolah dasar.

Latar belakang penelitian ini bermula dari kenyataan bahwa kualitas pelayanan publik pada Sub Bagian Pembinaan Sekolah Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara belum optimal. Beberapa permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan meliputi:

1. Kurangnya Sosialisasi: Informasi mengenai prosedur baru dalam memberikan pelayanan belum tersampaikan dengan baik kepada para tenaga kerja di instansi tersebut.
2. Terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM): Jumlah personel yang tidak mencukupi membuat layanan publik yang diberikan menjadi kurang maksimal.
3. Ketidaksiplinan Pegawai: Beberapa pegawai tidak menunjukkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas, terlihat dari ketidakhadiran mereka di tempat kerja selama jam operasional

kantor (08.00–16.30). Ketidakhadiran ini mengakibatkan tertundanya berbagai pekerjaan penting, sehingga memengaruhi efisiensi layanan secara keseluruhan.

Salah satu contoh organisasi yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik di bidang pendidikan adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sebagai bagian dari pemerintah daerah, dinas ini berfungsi untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan memberikan pelayanan administrasi yang baik. Salah satunya adalah melalui sub bagian Pembinaan Sekolah Dasar yang bertugas dalam pengembangan kurikulum, pengujian, kelembagaan, pemberdayaan masyarakat, serta pengelolaan data dan sarana pendidikan. Kualitas layanan di Dinas Pendidikan ini bergantung pada bagaimana pelayanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.

Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis dan melibatkan berbagai elemen seperti produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan. Secara strategis, kualitas didefinisikan sebagai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Menurut Gaspersz, kualitas mencakup beberapa poin utama, yaitu:

Kualitas yang melibatkan keistimewaan produk, baik secara langsung maupun dalam bentuk atraktif, yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan.

Penilaian kualitas yang bersifat relatif, karena bergantung pada sudut pandang yang digunakan dalam mengidentifikasi karakteristik layanan.

Hidayat dan Sulistyani (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, setiap instansi perlu memberi perhatian yang cukup terhadap kualitas pelayanan dan berusaha untuk terus meningkatkan semua aspek yang mempengaruhinya.

Menurut Utami et al. (2019:128), terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan, di antaranya:

1. Keandalan (Reliability): Kemampuan instansi untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara konsisten.
2. Terukur (Tangibles): Kualitas layanan yang didukung oleh fasilitas fisik yang memadai, termasuk peralatan dan materi komunikasi yang jelas.
3. Responsivitas (Responsiveness): Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan bantuan serta merespon kebutuhan pelanggan.
4. Jaminan (Assurance): Tingkat pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kredibilitas pegawai yang dapat dipercaya oleh pelanggan.
5. Empati (Empathy): Penyedia layanan memberikan perhatian khusus dan perhatian personal terhadap kebutuhan individu pelanggan.

Tjiptono dalam Indrasari (2019:61) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu dinamika yang terkait erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan. Kualitas ini bertujuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan yang disertai penyampaian yang tepat, sehingga memenuhi harapan dan memberikan kepuasan.

Kualitas layanan, menurut Indrasari (2019:61), terbagi menjadi dua kategori: layanan yang berkualitas baik dan layanan yang buruk. Trigono mengemukakan bahwa layanan berkualitas tinggi adalah layanan yang tepat waktu, memuaskan, ramah, sopan, membantu, dan dilakukan secara profesional.

Kualitas dalam konteks ini mengacu pada standar tertentu yang berkaitan dengan sumber daya manusia, metode kerja, atau produk yang dihasilkan. Suatu layanan disebut berkualitas jika mampu

memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal, dengan optimal sesuai tuntutan atau persyaratan pelanggan maupun masyarakat

Trigono menyampaikan bahwa pelayanan terbaik ditandai oleh sifat melayani yang senantiasa tersedia, tepat waktu, memuaskan, sopan, ramah, membantu, serta profesional. Kualitas, dalam konteks ini, merujuk pada standar yang perlu dicapai terkait kemampuan sumber daya manusia, cara kerja, maupun hasil produk. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, baik dalam konteks internal maupun eksternal, dengan optimal sesuai tuntutan atau kebutuhan masyarakat.

Hayat (2017:22) menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aspek layanan dasar yang diperlukan masyarakat, yang pelaksanaannya harus sesuai ketentuan. Pelayanan publik adalah sistem yang dirancang oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan rakyat secara luas.

Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan umum maupun yang bersifat mendasar, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan lainnya. Dalam hal ini, kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan individual, melainkan harapan kolektif masyarakat terhadap layanan yang memadai dan merata.

Kepuasan layanan mencerminkan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Tjiptono mengemukakan bahwa kepuasan pelayanan berkaitan dengan seberapa besar harapan yang dipenuhi, serta pengendalian terhadap tingkat pencapaian tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Daryanto dan Setyobudi (2014) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai penilaian emosional yang dilakukan konsumen setelah menggunakan produk, yang menilai apakah harapan dan kebutuhannya telah terpenuhi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "pelayanan" memiliki tiga arti, yaitu: 1) cara atau perihal melayani, 2) usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan (uang), dan 3) kemudahan yang diberikan dalam konteks jual beli barang atau jasa.

Valarie Zeithaml dan Mary Bitner membagi level kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan menjadi dua kategori:

Desired service: Ini merujuk pada harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diinginkan, yakni pelayanan yang dianggap ideal dan sesuai dengan kepercayaan mereka terhadap standar yang semestinya.

Adequate service: Merupakan tingkat pelayanan yang sebenarnya diterima pelanggan, yang mengacu pada kemampuan layanan untuk memenuhi permintaan yang ada.

Sesuai dengan pendapat Somantri & Apriliani (2018), indikator kualitas pelayanan dapat diterapkan melalui berbagai bentuk, antara lain:

Memberikan perhatian terhadap keinginan pelanggan, mulai dari hal yang bersifat umum hingga hal yang lebih khusus.

Responsif terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, fokus pada penyelesaian masalah secara tepat.

Menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan tepat.

Menyediakan saluran komunikasi yang mudah dan selalu siap memberikan solusi.

Menyediakan layanan tepat waktu, mengingat pentingnya waktu bagi pelanggan.

Menawarkan solusi yang saling menguntungkan bagi kedua pihak, baik perusahaan maupun pelanggan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, lembaga penyelenggara diwajibkan menerapkan sejumlah prinsip utama sebagai berikut:

Transparansi: Proses layanan harus jelas, mudah diakses, dan dapat dimengerti oleh semua pihak yang membutuhkan.

Akuntabilitas: Pelayanan wajib mempertanggungjawabkan setiap langkahnya sesuai aturan yang berlaku.

Kondisional: Pelayanan harus menyesuaikan kondisi serta kapasitas penyelenggara dan penerima layanan, sambil tetap berfokus pada efisiensi dan efektivitas.

Partisipatif: Mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik, dengan memperhatikan masukan dan kebutuhan mereka.

Tidak Diskriminatif: Pelayanan dilakukan secara adil tanpa membedakan latar belakang suku, agama, ras, jenis kelamin, atau status sosial ekonomi.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pihak penyedia dan penerima layanan memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi secara berimbang.

Ciri utama dari pelayanan publik adalah fokus pada kebutuhan masyarakat di bidang administratif, yang dilaksanakan secara efisien dan efektif. Mengutip Leemans sebagaimana disebutkan dalam Zainuddin (2016), pelayanan publik yang berkualitas memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab sebagai tolok ukurnya. Karakteristik utama pelayanan publik yang profesional dapat dirinci sebagai berikut:

1. **Efektivitas:** Proses layanan dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan optimal.
2. **Kesederhanaan:** Pelayanan harus diselenggarakan dengan prosedur yang sederhana, cepat, tepat, dan mudah dipahami oleh penerima layanan.
3. **Kejelasan dan Kepastian:** Informasi mengenai prosedur, persyaratan, unit kerja yang bertugas, pejabat berwenang, biaya yang diperlukan, serta estimasi waktu penyelesaian harus tersaji dengan jelas dan mudah diakses.
4. **Keterbukaan:** Segala informasi terkait proses pelayanan, seperti prosedur, biaya, dan pejabat yang bertanggung jawab, harus disampaikan secara transparan kepada masyarakat.
5. **Efisiensi:** Persyaratan administrasi disusun secara relevan, hanya mencakup hal-hal yang mendukung pencapaian tujuan pelayanan tanpa duplikasi proses yang tidak perlu.
6. **Ketepatan Waktu:** Pelayanan dilakukan sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditentukan, memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi tepat waktu.
7. **Responsivitas:** Penyelenggara layanan wajib bersikap tanggap terhadap keluhan, kebutuhan, atau aspirasi masyarakat.
8. **Adaptabilitas:** Pelayanan publik perlu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, yang seringkali berkembang seiring waktu.

Dengan menerapkan asas dan karakteristik ini, pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan. Efisiensi, keterbukaan, dan responsivitas menjadi kunci dalam memastikan kepuasan penerima layanan serta mendorong akuntabilitas yang tinggi pada pihak penyelenggara. Kepuasan layanan juga dapat diartikan sebagai tingkat kualitas yang dihasilkan oleh perusahaan, di mana kualitas tersebut berkembang sesuai kebijakan internal perusahaan itu sendiri.

Secara umum, kepuasan dapat dijelaskan sebagai kondisi di mana keinginan dan harapan individu atau konsumen dapat terpenuhi. Layanan dianggap memuaskan jika mampu memenuhi keinginan tersebut. Pengukuran kepuasan layanan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan

yang diberikan lebih efisien, efektif, dan berkualitas. Ketika suatu layanan tidak dapat memenuhi ekspektasi pengguna, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut kurang efektif dan efisien. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen menjadi hal yang vital dalam pengembangan layanan yang lebih baik.

Menurut Wijayanti (2017:189), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, di antaranya adalah:

1. Kebutuhan Konsumen
2. Harapan Terselubung
3. Pelayanan Khusus untuk Pelanggan Tertentu
4. Sentuhan Emosional

Zona Toleransi, yang dipengaruhi oleh informasi yang diterima melalui beberapa saluran, seperti:

1. Mulut ke mulut (Word of Mouth)
2. Kebutuhan Pribadi
3. Pengalaman Masa Lalu
4. Komunikasi Eksternal

METODE

Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang fokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka untuk memahami suatu fenomena. Metode ini menggunakan pengukuran yang objektif dan teknik statistik untuk menarik kesimpulan yang dapat diuji secara empiris. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian *ex post facto*, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengkaji peristiwa yang telah terjadi, kemudian mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan peristiwa tersebut.

Penelitian ini juga termasuk dalam penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk menginvestigasi hubungan atau pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam hal ini, penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana peneliti memanfaatkan data yang sudah ada untuk melihat kaitan antar variabel yang telah terjadi.

Pendekatan *ex post facto* merujuk pada penelitian yang bertujuan menganalisis peristiwa yang telah berlalu. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak dapat mengendalikan variabel-variabel yang sudah terjadi sebelumnya karena peristiwa atau fenomena yang diteliti sudah berlangsung sebelum penelitian dimulai. Meskipun begitu, dengan menggunakan data yang sudah ada, peneliti berusaha mengidentifikasi faktor yang mungkin mempengaruhi kejadian tersebut.

Metode kuantitatif juga mengarah pada penelitian yang didasarkan pada pandangan filsafat positivisme, yaitu metode yang digunakan untuk penelitian pada sampel tertentu. Data dikumpulkan menggunakan instrumen yang valid, kemudian dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan utamanya adalah untuk menguji teori dan mengungkap pola-pola dalam fenomena yang diteliti dengan pendekatan objektif dan sistematis.

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan diolah untuk mengetahui hubungan atau pengaruh yang ada antara variabel. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih umum, dan hasilnya bisa digeneralisasi kepada populasi yang lebih besar berdasarkan data yang ditemukan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif, yaitu untuk memeriksa hubungan antara dua atau lebih variabel, atau untuk melihat pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Penelitian ini juga dikenal sebagai penelitian korelasional.

Penelitian korelasional sendiri berfokus pada untuk mengidentifikasi adanya hubungan antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Dengan menggunakan koefisien korelasi, peneliti dapat mengukur sejauh mana hubungan tersebut kuat, serta menentukan apakah hubungan tersebut bersifat positif, negatif, atau tidak ada hubungan sama sekali. Koefisien korelasi adalah angka yang menunjukkan arah dan kekuatan hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Sebanyak 94 kuesioner didistribusikan kepada para guru dan kepala sekolah yang menerima layanan dari Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data yang terkumpul dianalisis untuk memperoleh temuan relevan terkait kualitas pelayanan publik dan dampaknya terhadap kepuasan layanan.

Berdasarkan data demografis responden, 25,5% terdiri atas laki-laki, sementara 74,5% adalah perempuan. Sebagian besar responden berada dalam rentang usia 45–59 tahun, dengan jumlah 30 orang (31,9%). Dari segi pendidikan, mayoritas responden (95,7%) memiliki kualifikasi strata satu (S1). Terdapat distribusi responden di berbagai sekolah, misalnya SDN Pakapuran 2 dan SDN Murung Sari 1 masing-masing memiliki 7 dan 10 responden.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan pengujian menggunakan koefisien korelasi melalui SPSS versi 22, seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation lebih tinggi dari nilai r-tabel.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas kuesioner diuji dengan metode Cronbach's Alpha. Variabel kualitas pelayanan publik (X) menunjukkan nilai 0,906, sedangkan variabel kepuasan layanan (Y) mencapai 0,879. Nilai yang lebih besar dari 0,60 ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan.

Uji Linieritas

Hasil uji linieritas memperlihatkan nilai Sig. Deviation From Linearity sebesar 0,570, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan hubungan linier antara kualitas pelayanan publik (X) dan kepuasan layanan (Y).

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y. Nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,900, menunjukkan hubungan sangat kuat. Selain itu, hasil regresi menghasilkan persamaan $Y = 16,531 + 0,192X$, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan publik sebanyak satu unit dapat meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,192.

Uji Hipotesis

Uji t-test dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan layanan. Dengan t-hitung sebesar 19,747 yang jauh lebih besar dari t-tabel sebesar 1,661 pada tingkat signifikansi 5%, hipotesis alternatif (H_a) diterima, dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Hasil ini

membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kedua variabel.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka 0,81 atau 81%, yang berarti kualitas pelayanan publik menjelaskan 81% variabilitas dalam kepuasan layanan. Sisa 19% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan layanan di Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Keterbatasan seperti kurangnya sosialisasi prosedur baru, minimnya tenaga kerja, serta masalah disiplin pegawai yang menyebabkan keterlambatan layanan menjadi kendala yang perlu ditangani. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan pegawai, penguatan komunikasi, dan pengelolaan sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan layanan pada Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dijelaskan dalam beberapa poin penting yang sebagai berikut:

Pertama, berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan uji regresi linier sederhana yang menghasilkan persamaan $Y = 16.531 + 0.192 X$. Artinya, setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan publik akan memberikan pengaruh sebesar 0,192 terhadap kepuasan layanan. Selain itu, pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar 19.747 lebih besar daripada t-tabel (1.661) dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0.000, yang lebih kecil daripada 0.05. Ini membuktikan bahwa hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan layanan dapat diterima, sementara hipotesis nol (H_o) yang menyatakan tidak ada pengaruh ditolak.

Kedua, pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan layanan pada bidang ini bersifat positif dan signifikan. Data yang diperoleh melalui uji korelasi dengan aplikasi SPSS 22 menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.900. Hal ini mencerminkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan layanan. Dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 81%, dapat disimpulkan bahwa 81% variasi dalam kepuasan layanan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik yang diterima. Ini menunjukkan pengaruh yang sangat besar dan erat antara kedua variabel tersebut, serta mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Selanjutnya, penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti komunikasi, pengetahuan pegawai, keterbukaan informasi, dan aspek kedisiplinan pegawai, berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah bahwa beberapa faktor internal di institusi, seperti kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan baru dan keterbatasan sumber daya manusia, turut mempengaruhi pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini menjadi perhatian penting bagi

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan, baik dari sisi manajerial, fasilitas, maupun penguatan kompetensi pegawai.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan layanan publik, terutama di bidang pendidikan, dibutuhkan perbaikan dalam kualitas pelayanan dengan meningkatkan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Hal ini akan berdampak langsung pada tercapainya tujuan yang lebih baik dalam pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sebagai rekomendasi, diperlukan penguatan pengawasan, pelatihan bagi pegawai, dan peningkatan mekanisme transparansi agar masyarakat lebih merasa puas dan terlayani dengan baik. Penyusunan kebijakan yang mendukung perbaikan kualitas layanan, serta peningkatan koordinasi antarinstansi yang terkait, juga menjadi langkah yang penting untuk dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran penting tentang hubungan erat antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di sektor pendidikan. Hasil yang diperoleh dapat menjadi dasar bagi pembuat kebijakan untuk merumuskan langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2014) 'Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah'.
- Anonim (2017) *Kepuasan*. Available at: <https://ms.wikipedia.org/wiki/Kepuasan>.
- Daga, R. (2017) *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa. Global Research And Consulting Institute.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kurniawan, R.C. (2016) 'Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah', Vol.10(No. 3), p. Hal 569-586.
- Kusdyana, B.S. dan Y. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada politekni Pelayaran Surabaya', Vol. 3(No. 2), p. Hal 223-230.
- Lampasa, Y. (2024) *Dinamika Kualitas Pelaynan Publik : Analisis sebelum dan sesudah Pemekaran Daerah*. Bojong Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Martono, N. (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mursyidah, L. (2020) *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Nugraha, P.A. (2016) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pelayanan Di Ripcurl Kartika Plaza', Vol. 6(No. 1).
- Oktariyanda, G.A.C. dan T.A. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang', *Jurnal Publik*, Vol. 10(No. 4), p. Hal 1089-1100.
- Rachman, M. (2021) *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.
- Rahmadana, M.F. (2020) *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Siregar, S. (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PRENADANEDIA GROUP.



Sri, M. (2014) *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sukaris, A. (2022) 'Analisis Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara (Program Studi Manajemen)', Vol.11(No. 2), p. Hal. 498-504.

University, S. (2024) *Pengertian Skla Likert, Cara Penggunaan dan Contoh*. Available at: <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/pengertian-skala-likert-cara-penggunaan-dan-contoh/> .