



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir

Hasma Wati^{1*}, Djoesept Harmat Tarigan²

¹Universitas Terbuka, Indonesia

²Universitas Satya Negara Indonesia, Indonesia

Alamat: Jl. Pondok Indah Arteri Jakarta Selatan, Indonesia

Korespondensi penulis: igancester@gmail.com*

Abstract. *This study aims to analyze the influence of public service quality on community satisfaction in Ogan Komering Ilir Regency, focusing on the Department of Education. The research employed a quantitative approach with a saturated sampling method, involving all service recipients during the study period. Data were collected using a Likert-scale-based questionnaire and analyzed using SPSS version 27. The results revealed that service quality significantly influences community satisfaction, with an R value of 0.383, R Square of 0.147, t value of 2.381, and a significance level of 0.023. These findings indicate that improvements in reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible aspects can enhance community satisfaction. This study provides a foundation for developing strategies to improve public service quality at the Department of Education in Ogan Komering Ilir Regency, particularly by focusing on the most impactful service quality indicators. Although limited to a local context and cross-sectional data, the results offer valuable insights for enhancing service quality.*

Keywords: Service, Quality, Community, Satisfaction, Regression.

Abstrak. Kajian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ilir, dengan Dinas Pendidikan sebagai fokus utama. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sampling jenuh, melibatkan seluruh penerima layanan selama periode penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS versi 27. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai R sebesar 0,383, R Square sebesar 0,147, t sebesar 2,381, dan signifikansi 0,023. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan aspek keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini memberikan dasar bagi pengembangan strategi peningkatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir, khususnya dengan fokus pada peningkatan indikator kualitas pelayanan yang paling berpengaruh. Meskipun terbatas pada konteks lokal dan data cross-sectional, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang relevan untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Masyarakat, Regresi.

1. PENDAHULUAN

Era modern ini menunjukkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kecepatan dan efisiensi pelayanan publik. Pelayanan yang efektif tidak hanya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan dengan cepat, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah (Taufiqurokhman et al., 2024). Salah satu instansi yang menyediakan layanan publik adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir. Instansi ini mempunyai peran krusial dalam meningkatkan kualitas pendidikan di daerah tersebut dan memastikan akses pendidikan yang merata bagi semua masyarakat. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan dapat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari kepuasan hingga partisipasi aktif dalam kegiatan pendidikan dan sosial. Data jumlah pegawai dan penilaian kinerja pegawai adalah indikator penting untuk

menilai seberapa baik dan efisiennya sebuah lembaga pemerintah (Rezha et al., 2023). Mengetahui jumlah pegawai serta bagaimana kinerja mereka dinilai dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kemampuan dan kualitas instansi tersebut dalam memberikan pelayanan publik.

Tabel 1 Data Jumlah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris Dinas	1
3	Kepala Bidang	4
4	Kepala Seksi	3
5	Staf	80
Total Pegawai		89

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir (2024)

Berdasarkan tabel, Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir memiliki total 89 pegawai dengan beragam jabatan dari Kepala Dinas hingga Staf. Jumlah pegawai yang cukup ini diharapkan mampu mendukung kegiatan operasional dan pelayanan publik yang lebih efektif. Untuk mengetahui kualitas dan kinerja pegawai, dilakukan evaluasi kinerja pegawai. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mendapat penilaian “Baik” dengan rentang nilai 81-90 dan “Cukup” dengan rentang nilai 70-80. Sementara itu, ada juga pegawai yang mendapat penilaian “Baik Sekali” dengan rentang nilai 91-100, sedangkan hanya sedikit yang masuk kategori “Kurang Baik”. Berikut adalah rincian dari hasil penilaian tersebut:

Tabel 2 Penilaian Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir

Rentang Nilai	Predikat	Jumlah Pegawai
91 – 100	Baik Sekali	15
81 – 90	Baik	35
70 – 80	Cukup	35
Di bawah 70	Kurang Baik	4
Total Pegawai		89

Sumber: Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir (2024)

Meskipun sebagian besar pegawai Dinas Pendidikan mendapat penilaian kinerja yang baik dan cukup, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa kualitas pelayanan publik dapat memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan yang baik meliputi aspek yang beragam, seperti keandalan, kecepatan dalam merespon, bukti fisik yang nyata, empati, dan jaminan (Sinaga & Hidayat, 2016). Untuk menghadapi tantangan ini, penting untuk memahami bagaimana setiap indikator kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Trisnawati et al. (2018), kualitas pelayanan publik diukur melalui lima indikator utama, yaitu bukti fisik

yang terlihat langsung, keandalan dalam memberikan layanan yang konsisten dan akurat, kesigapan dalam merespons kebutuhan, rasa aman dan kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat, serta perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Melakukan evaluasi pada indikator-indikator tersebut bisa menyajikan pemahaman mendalam terkait cara meningkatkan pelayanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan mencerminkan instansi yang andal, cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat, serta penuh empati dalam memberikan jaminan layanan (Nirmala, 2022).

Penelitian sebelumnya mengungkap kualitas pelayanan publik berdampak signifikan pada kepuasan masyarakat. Misalnya, penelitian oleh Nasihah (2020) dan Mayasari (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berkorelasi berbanding lurus. Maknanya jika pelayanan publik ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat secara signifikan. Nasihah (2020) menjelaskan bahwa keandalan dan respons cepat memiliki dampak langsung terhadap bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan, sementara Mayasari (2020) menekankan bahwa jaminan dan empati sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Berdasarkan temuan ini, penting untuk memahami bagaimana kondisi lokal di Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat mempengaruhi hasil yang serupa. Faktor-faktor seperti demografi, budaya, dan kondisi ekonomi daerah dapat menggambarkan lebih jelas korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor khusus ini, upaya peningkatan pelayanan dapat lebih disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat setempat.

Meskipun penelitian sebelumnya telah menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, banyak dari penelitian tersebut menggeneralisasi hasilnya tanpa mempertimbangkan situasi spesifik setiap daerah. Penelitian terdahulu sering kali berfokus pada konteks yang lebih luas atau variabel yang tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi lokal, seperti di Kabupaten Ogan Komering Ilir. Keunggulan dari penelitian ini adalah fokus khususnya pada Kabupaten Ogan Komering Ilir, yang memungkinkan analisis lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di lingkungan lokal ini. Penelitian ini tidak hanya mengisi kekurangan dalam studi sebelumnya, tetapi juga memberikan wawasan praktis yang bisa langsung diterapkan untuk memperbaiki strategi pelayanan dan kebijakan publik di Kabupaten Ogan Komering Ilir. Sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melengkapi pengetahuan tersebut melalui evaluasi sejauh mana kualitas pelayanan di Kabupaten Ogan Komering Ilir mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap instansi pemerintah (Fatimah et al., 2023). Dengan memahami bagaimana kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat, Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir bisa memutuskan langkah tepat dalam memperbaiki serta meningkatkan layanan mereka, pada akhirnya memperbaiki citra dan kredibilitas instansi pemerintah. Implementasi rekomendasi yang tepat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pada akhirnya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ilir. Dalam konteks ini, sangat penting untuk terus mengevaluasi dan mengembangkan strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pemahaman mendalam terkait korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat mengimplementasikan kebijakan dan strategi yang efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Harapannya, upaya yang dilakukan bisa mengarahkan instansi dalam memperbaiki kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kajian yang dilakukan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Menurut Rahmadana et al. (2020), pelayanan publik ialah gerakan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan barang dan jasa yang diperlukan. Mulyawan (2016) menambahkan bahwa kualitas pelayanan publik harus mengikuti prinsip-prinsip seperti kemudahan, kualitas yang lebih baik, kecepatan, ketepatan, akurasi, keramahan, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sementara itu, Zeithaml et al. (1990) dalam Nurdin (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan bisa diukur melalui lima indikator utama.

Indikator pertama adalah tangibel, yang mencakup kemudahan akses, kedisiplinan petugas, penampilan petugas, kemudahan proses pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, dan pemanfaatan alat bantu yang memadai. Indikator kedua adalah reliability, yang mencakup ketelitian petugas, adanya standar kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, pelayanan yang jelas, serta keahlian mereka dalam memberikan layanan. Indikator ketiga adalah responsiveness, yaitu kemampuan petugas untuk merespon setiap permintaan pelayanan, memberikan layanan dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu, serta merespon semua keluhan dengan baik. Indikator keempat adalah assurance, yang mencakup jaminan ketepatan waktu, kepastian biaya, legalitas, dan kepastian layanan. Terakhir, indikator kelima adalah empathy, yaitu kemampuan petugas untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat,

sikap pelayanan ramah dan sopan, tidak diskriminatif, serta menghargai setiap individu yang dilayani.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Dacholfany (2019), kepuasan masyarakat adalah perasaan gembira dan puas yang muncul saat harapan sesuai dengan hasil pelayanan yang diterima. Maulidiah (2019) menambahkan bahwa kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat; sikap yang ramah, cepat tanggap, dan profesional dari petugas dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat, menurut Peraturan Menteri PANRB RI Nomor 14 Tahun 2017, mencakup beberapa aspek penting. Persyaratan ialah kondisi yang wajib dipenuhi saat masyarakat mengurus suatu jenis pelayanan, secara teknis atau administratif. Sistem, mekanisme, dan prosedur mengacu pada aturan proses pelayanan bagi penerima atau pemberi layanan, termasuk cara penanganan pengaduan. Waktu yang dibutuhkan guna menyelesaikan sebuah rangkaian pelayanan disebut waktu penyelesaian. Biaya atau tarif adalah biaya yang ditetapkan pada penerima layanan, sesuai persyaratan yang disepakati. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah produk keluaran dari layanan yang telah diberikan. Kompetensi pelaksana mencakup keterampilan, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh petugas. Perilaku pelaksana adalah perilaku petugas saat melayani masyarakat, seperti ramah dan sopan. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah cara menangani dan menindaklanjuti keluhan serta saran dari masyarakat. Terakhir, sarana dan prasarana mencakup semua alat yang digunakan untuk mencapai tujuan pelayanan, baik yang bergerak seperti komputer, maupun yang tidak bergerak seperti gedung.

3. METODE PENELITIAN

Kajian menerapkan pendekatan kuantitatif, yang dimulai dengan konsep-konsep umum yang difokuskan melalui teori untuk merumuskan hipotesis yang akan diuji, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2017). Hipotesis dalam penelitian ini mencakup Hipotesis Nol (H_0), dengan pernyataan jika kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir, dan Hipotesis Alternatif (H_1), yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang menerima layanan dari Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir selama bulan Oktober 2024, dengan jumlah 38 orang. Rumus Slovin diterapkan guna mendapatkan sampel yang representatif (Sugiyono, 2017) sebagai berikut:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = Jumlah populasi (38 orang dalam penelitian ini)

e = Margin of error yang diinginkan (misalnya 0,05 atau 5%)

$$n = N / (1 + N \times e^2) = 38 / (1 + 38 \times (0,05)^2) = 38 / (1 + 38 \times 0,0025) \\ = 38 / (1 + 0,095) = 38 / 1,095 = 34,7 \text{ (dibulatkan menjadi 35).}$$

Berdasarkan rumus di atas, didapatkan jumlah sampel yaitu sebanyak 35 orang. Pendekatan ini memastikan bahwa kesempatan individu menjadi sampel itu sama. Dengan demikian, hasil kajian diharapkan lebih akurat dan dapat mewakili keseluruhan populasi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan terstruktur untuk diisi oleh responden. Jawaban dari kuesioner ini dinilai dengan skala Likert, di mana angka 1 berarti "Sangat Tidak Setuju," dan angka 5 berarti "Sangat Setuju" (Sugiyono, 2017). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel secara lebih objektif dan terarah.

Data kemudian dianalisis/dikaji melalui program SPSS versi 27 untuk Windows. Analisis ini meliputi beberapa langkah. Pertama, dilakukan Analisis Deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden. Kedua, dilakukan Uji Validitas guna meyakinkan semua item pada kuesioner memang mengukur apa yang seharusnya diukur. Ketiga, dilakukan Uji Reliabilitas guna meyakinkan kuesioner menghasilkan keluaran yang konsisten apabila digunakan berulang kali. Keempat, dilakukan Uji Normalitas untuk memastikan bahwa data memiliki pola distribusi yang normal. Selanjutnya, dilakukan Analisis Regresi Linear Sederhana untuk guna melihat sebesar apa pengaruh kualitas layanan pada kepuasan masyarakat. Terakhir, dilakukan Uji Hipotesis t untuk menguji apakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat tersebut signifikan atau tidak. Dalam analisis regresi ini, koefisien regresi menunjukkan sejauh mana kepuasan masyarakat berubah untuk setiap peningkatan pada kualitas layanan. Jika koefisien tersebut signifikan dan positif, maka peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hipotesis akan diterima apabila nilai t hitung $> t$ tabel, atau apabila nilai signifikan $< 0,05$ (Sugiyono, 2017).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Deskriptif

Karakteristik demografis dan pengalaman layanan dari 35 responden yang berpartisipasi digambarkan melalui analisis deskriptif. Analisis ini bertujuan memberikan pemahaman mendasar mengenai profil responden yang terlibat, mencakup aspek usia, pendidikan terakhir, jenis kelamin, dan pekerjaan. Data kemudian diolah dan ditampilkan dalam format tabel untuk

memudahkan interpretasi. Berikut ini adalah hasil dari analisis deskriptif terhadap data responden yang telah terkumpul:

Tabel 3 Hasil Analisis Deskripsi Kriteria Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	16	45,71
	Perempuan	19	54,29
Usia	20-30 tahun	10	28,57
	31-40 tahun	11	31,43
	41-50 tahun	14	40,00
Pendidikan Terakhir	SMA	12	34,29
	Diploma	9	25,71
	Sarjana (S1)	5	14,29
	Pascasarjana (S2/S3)	9	25,71
Pekerjaan	Lainnya	6	17,14
	Pegawai Swasta	14	40,00

Sumber: Data Diolah (2024)

Mayoritas responden adalah perempuan (54,29%), dengan usia terbanyak berada pada rentang 41-50 tahun (40,00%). Pendidikan terakhir responden mayoritas adalah SMA (34,29%) dan pekerjaan sebagian besar adalah wirausaha (42,86%). Data ini memberikan gambaran yang jelas mengenai demografi responden yang terlibat dalam penelitian ini. Analisis deskriptif ini membantu dalam memahami karakteristik dasar dari responden dan memberikan dasar yang kuat untuk analisis lebih lanjut mengenai korelasi antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Uji Validitas

Pengujian dilakukan guna menilai apakah item-item dalam kuesioner penelitian ini sah dan akurat. Hasil perhitungan lalu dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan signifikansi 5%. Berikut ini adalah tabel hasil dari uji validitas tersebut:

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item	Nilai rhitung	Nilai rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,671	0,339	Valid
	X2	0,769	0,339	Valid
	X3	0,783	0,339	Valid
	X4	0,670	0,339	Valid
	X5	0,598	0,339	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y1	0,477	0,339	Valid
	Y2	0,727	0,339	Valid
	Y3	0,752	0,339	Valid
	Y4	0,657	0,339	Valid
	Y5	0,697	0,339	Valid
	Y6	0,670	0,339	Valid
	Y7	0,718	0,339	Valid
	Y8	0,679	0,339	Valid
	Y9	0,562	0,339	Valid

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil pengujian menampilkan semua item pada variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat ialah valid sebab nilai rhitung setiap item > nilai rtabel sejumlah 0,339.

Uji Reabilitas

Pengujian dilakukan guna mengukur konsistensi pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini. Reliabilitas menunjukkan seberapa andal dan konsisten keluaran yang didapat dari instrumen penelitian dengan penggunaan yang berulang. Pengukuran menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk mengukur reliabilitas. Secara umum, sebuah instrumen dianggap cukup reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha-nya > 0,6. Berikut hasilnya dalam bentuk tabel:

Tabel 5 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Chronbach's Alpha	Standar Chronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,738	0,6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,835	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasilnya menampilkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0,738 dan untuk variabel Kepuasan Masyarakat adalah 0,835. Kedua nilai ini melebihi standar minimum yaitu sebesar 0,6 yang berarti instrumen kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik. Oleh karena itu, instrumen dinyatakan reliabel untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

Uji Normalitas

Guna memastikan data dari model regresi ini berdistribusi normal maka diterapkan pengujian normalitas. Metode yang umum diterapkan ialah uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) yang menguji data berdistribusi normal. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maknanya data berdistribusi normal.

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas Data (Kolmogorov-Smirnov)

Signifikansi (Kolmogorov-Smirnov)	Standar Ketentuan	Keterangan
0,109	0,05	Normal

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov menampilkan signifikansi senilai $0,109 > 0,05$ maknanya data terdistribusi normal. Dengan begitu, asumsi normalitas terpenuhi dalam model regresi penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat, dilakukan uji regresi linear sederhana. Hasil analisis ini disajikan dalam tabel yang memberikan gambaran tentang seberapa baik model regresi menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 7 Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Konstanta	25,805	6,266
Kualitas Pelayanan (X)	0,657	0,276

Sumber: Data Diolah (2024)

Tabel koefisien regresi, persamaan regresi yang terbentuk: $\text{Kepuasan Masyarakat} = 25,805 + 0,657 \times \text{Kualitas Pelayanan}$. Konstanta sebesar 25,805 menunjukkan nilai kepuasan masyarakat ketika kualitas pelayanan bernilai nol. Koefisien kualitas pelayanan sejumlah 0,657 yang dimaknai setiap kualitas pelayanan meningkat satu unit maka kepuasan masyarakat meningkat sejumlah 0,657 unit.

Uji Hipotesis t

Uji hipotesis t diterapkan guna menilai pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat berdasarkan data yang telah diolah. Pengujian ini, hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berikut hasilnya disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Signifikansi
Kualitas Pelayanan	2,381	2,035	0,023

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasilnya disajikan dalam tabel yang menampilkan nilai t Hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan sejumlah 2,381 > nilai t Tabel sejumlah 2,035. Selain itu, nilai signifikansi sejumlah $0,023 < 0,05$ yang bermakna hasilnya signifikan. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 9 Nilai R, R Square, dan Adjusted R Square

R	R Square	Adjusted R Square
0,383	0,147	0,121

Sumber: Data Diolah (2024)

Hasilnya menunjukkan bahwa R bernilai 0,383, yang mengindikasikan adanya korelasi positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. R Square sejumlah 0,147 bermakna 14,7% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Meskipun hubungan ini signifikan, sebagian besar variasi dalam kepuasan masyarakat disebabkan faktor lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kajian mengungkap adanya pengaruh dari kualitas pelayanan yang signifikan pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis regresi, koefisien regresi sejumlah 0,657 bermakna setiap kualitas pelayanan meningkat satu unit maka kepuasan masyarakat meningkat sejumlah 0,657 unit. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Uji validitas mengungkap setiap item di variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat valid, dengan nilai rhitung > nilai rtabel. Maknanya, instrumen yang digunakan mampu secara akurat mengukur variabel-variabel penelitian. Selain itu, hasil uji reliabilitas menampilkan Cronbach's Alpha senilai 0,738 untuk kualitas pelayanan dan 0,835 untuk kepuasan masyarakat, bermakna bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang baik.

Namun, hasil analisis menunjukkan nilai R Square sejumlah 0,147, maknanya hanya 14,7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Meskipun hubungan antara kedua variabel ini signifikan, masih terdapat faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang berkontribusi terhadap variasi kepuasan masyarakat. Artinya, model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang rendah, sehingga diperlukan eksplorasi variabel lain untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil uji hipotesis t mendukung temuan ini, dengan nilai t hitung sejumlah $2,381 > t$ tabel sejumlah 2,035 dan nilai signifikansi sejumlah $0,023 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Nasihah (2020), Mayasari (2020), serta Situmorang et al. (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kajian mengungkap kualitas pelayanan berdampak signifikan pada kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kabupaten Ogan Komering Ilir. Aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, dan empati yang ditunjukkan dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, perbaikan dalam kualitas pelayanan publik dapat menjadi strategi yang efektif guna meningkatkan kepuasan masyarakat di daerah ini. Hal ini mencerminkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan, baik melalui penguatan keandalan maupun peningkatan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, tidak hanya relevan tetapi juga sangat diperlukan untuk memperbaiki citra dan efektivitas layanan instansi pemerintah di wilayah tersebut.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar Dinas Pendidikan Kabupaten Ogan Komering Ilir meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan fokus pada peningkatan keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan bukti fisik yang mendukung pelayanan yang optimal. Upaya ini dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan untuk pengembangan kompetensi pegawai, peningkatan kemampuan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, serta pemeliharaan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pelayanan berkualitas. Selain itu, penting untuk mengimplementasikan sistem umpan balik masyarakat

yang efektif untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan secara langsung. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat, sehingga memperkuat kepercayaan mereka terhadap Dinas Pendidikan dan mendorong partisipasi aktif dalam kegiatan pendidikan dan sosial.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupannya hanya melibatkan Kabupaten Ogan Komerling Ilir, sehingga hasilnya mungkin tidak berlaku untuk daerah lain dengan karakteristik berbeda. Kedua, penggunaan data *cross-sectional* membatasi pemahaman tentang perubahan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu. Ketiga, metode yang digunakan hanya bersifat kuantitatif dengan kuesioner, tanpa melibatkan wawancara atau pendekatan kualitatif yang dapat memberikan wawasan lebih mendalam. Keempat, kajian belum mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kondisi ekonomi, budaya, dan kebijakan pemerintah, yang mungkin relevan untuk pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Dacholfany, M. I. (2020). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur (Catatan atas survei kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik Kabupaten Lampung Timur tahun 2019). Team Laduny Creative (Desain Cover dan Lay Out). Metro, Lampung: CV. Laduny Alifatama.
- Fatimah, S., Nani, Y. N., & Tohopi, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jambura Journal Administration and Public Service*, 4(1). (Tambahkan halaman jika tersedia)
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Maulidiah, S. (2019). Pelayanan publik, pelayanan terpadu administrasi kecamatan. R. Rahyunir Rauf (Ed.); P. Lechsa Effendy (Desain Cover/Setting dan Lay Out). Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mayasari, A. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2), 36. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>

- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan pelayanan publik. W. Gunawan (Ed.), E. A. Ambardi (Penata Letak), Endhaven Designroom (Desain Cover). UNPAD Press.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(1), 176–185. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1154>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). S. Lutfiah (Ed.), A. Taufan (Layouter), M. Fakih (Desain Cover). Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silaiahi, M., Yedrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik. J. Simarmata (Ed.), *Tim Kreatif Kita Menulis (Desain Sampul)*. Yayasan Kita Menulis. ISBN: 978-623-6761-27-4.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi tentang pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-26). CV. Alfabeta.