

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

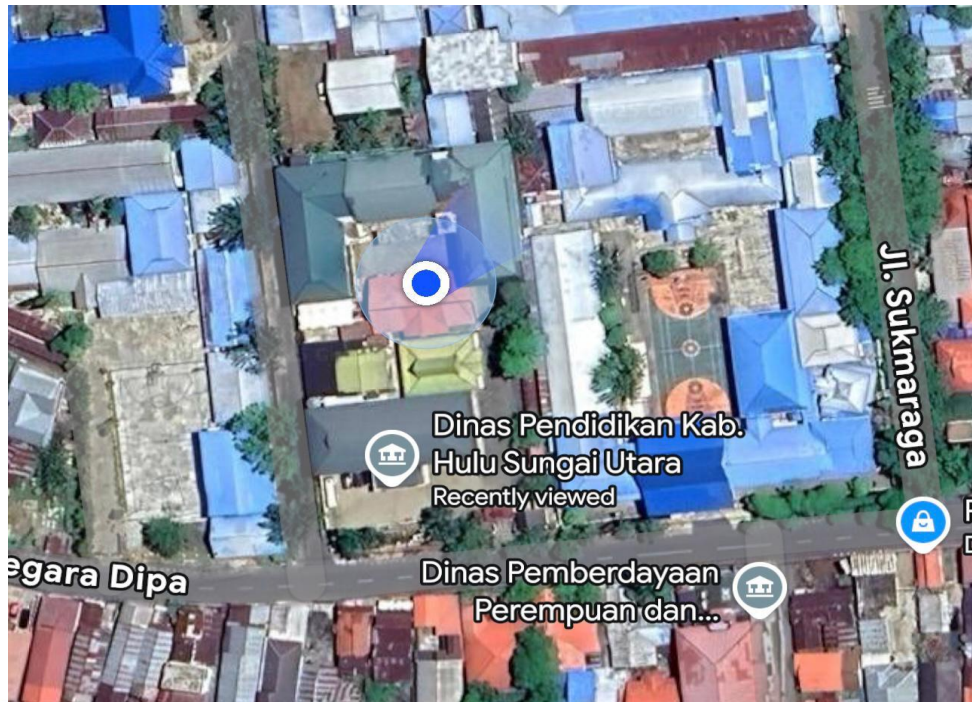
1. Lokasi Objek Penelitian

Lokasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, tepatnya pada Unit Layanan Terpadu yang beralamat di Jalan Negara Dipa No. 357 Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71418.

2. Kondisi Geografis

Secara astronomis, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara terletak antara $2^{\circ}17'$ - $2^{\circ}33'$ Lintang Selatan dan $114^{\circ}52'$ - $115^{\circ}24'$ Bujur Timur. Secara geografis, dinas ini beralamat di Jalan Negara Dipa No.357, Komplek Candi Agung, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Berdasarkan posisi geografisnya, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan SMA Negeri 1 Amuntai.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan SMK Negeri 1 Amuntai.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Negara Dipa.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan SMP Negeri 2 Amuntai.



Gambar 4. 1 Letak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di Google Map
Sumber Data: Google Map

3. Visi dan Misi

a. Visi

HSU Bangkit (Hulu Sungai Utara Berkeadilan, Unggul dan Kreatif)
Sebagai Pusat Agrominapolitan Penopang Logistik Kalimantan Selatan.

b. Misi

Mengembangkan Sumberdaya Manusia Ungggul, Berakhlak dan Bebas
Narkoba.

4. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang dibagi di dalam sebuah organisasi. Lewat struktur ini, setiap posisi dan peran jadi lebih jelas, begitu pula hubungan antar bagian serta alur komunikasi di dalamnya. Tujuannya supaya kerja tim

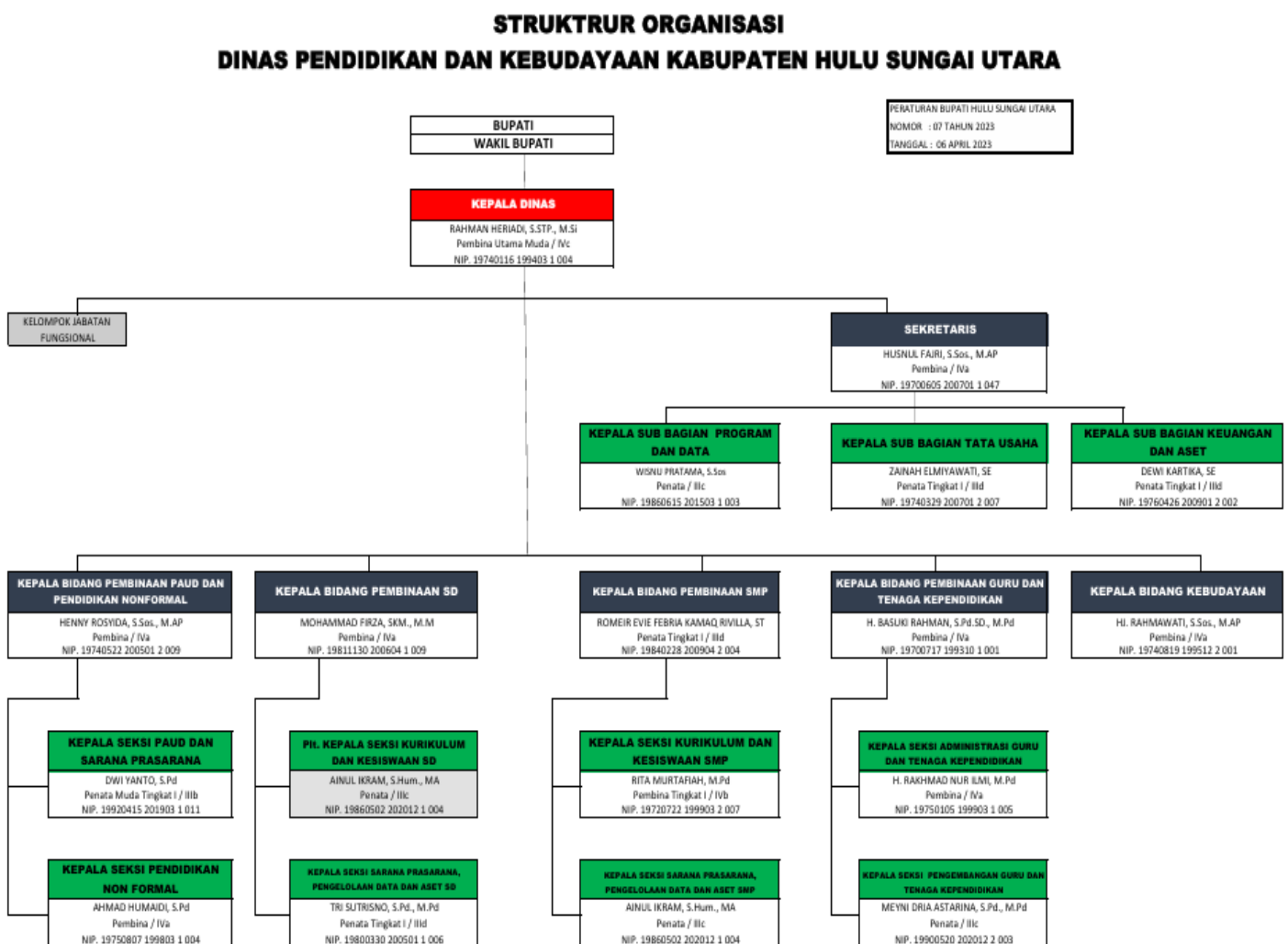
jadi lebih terarah, efisien, dan tidak tumpang tindih. Umumnya, struktur disusun berdasarkan fungsi, bidang kerja, atau wilayah tertentu, tergantung pada kebutuhan dan jenis organisasi tersebut.

Adapun struktur organisasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas.
- 2) Sekretaris, terdiri dari;
 - a) Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian.
 - b) Sub Bagian Program dan Data; dan
 - c) Sub Bagian Keuangan dan Aset.
- 3) Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Nonformal terdiri dari;
 - a) Kepala Seksi PAUD dan Sarana Prasaran; dan
 - b) Kepala Seksi Pendidikan Non-Formal
- 4) Bidang Pembinaan SD, terdiri dari;
 - a) Kepala Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SD
 - b) Kepala Seksi Sarana dan Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SD
- 5) Bidang Pembinaan SMP, terdiri dari;
 - a) Kepala Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SMP
 - b) Kepala Seksi Sarana dan Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SMP
- 6) Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan, terdiri dari;
 - a) Kepala Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Kependidikan
 - b) Kepala Seksi Pengembangan Guru dan Tenaga Kependidikan

- 7) Bidang Kebudayaan
- 8) Bidang Unit Layanan Terpadu
- 9) Bidang Unit Layanan Disabilitas
- 10) Sekretariat Koordinator Pengawas Kecamatan
- 11) Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun gambar struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara
Sumber Data: Disdikbud, HSU, Tahun 2025

b. Tugas Pokok dan Fungsi Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Sesuai dengan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 28 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah sebagai berikut:

1) Kepala Dinas

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

a) Tugas Pokok Kepala Dinas adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pendidikan.

b) Fungsi Kepala Dinas

- (1) Perumusan kebijakan bidang pendidikan;
- (2) Pelaksanaan kebijakan bidang pendidikan;
- (3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendidikan;
- (4) Pelaksanaan administrasi Dinas Pendidikan; dan
- (5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

2) Sekretaris

Sekretaris merupakan unsur staf dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas, serta memiliki tugas untuk membantu pelaksanaan administrasi dan koordinasi kegiatan dinas.

a) Tugas Pokok Sekretaris adalah membantu Kepala SKPD dalam melaksanakan kesekretariatan dalam urusan program dan data, tata usaha, keuangan dan aset.

b) Fungsi Sekretaris

- (1) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan program dan data, tata usaha, keuangan dan aset;
- (2) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan program dan data, tata usaha keuangan dan aset;
- (3) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban penyelenggaraan program dan data, tata usaha, keuangan dan aset; dan
- (4) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan aturan sesuai bidang tugasnya.

3) Sub Bagian Program dan Data

Sub Bagian Program dan data merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

a) Tugas Pokok Kepala Sub Bagian Program dan Data adalah Kepala Sub Bagian Program mempunyai tugas pokok membantu Sekretaris dalam melaksanakan urusan program dan data;

b) Fungsi Kepala Sub Bagian Program dan Data

(1) Perumusan program penyelenggaraan program data, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan program dan data;

(2) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan program dan data;

(3) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggung jawaban penyelenggaraan program dan data.

(4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

4) Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha merupakan unsur staf dipimpin oleh Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan seorang bertanggung jawab kepada Sekretaris.

a) Tugas Pokok Kepala Sub Bagian Tata Usaha adalah membantu Sekretaris dalam melaksanakan tugas melakukan pemberian dukungan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, arsip, dan dokumentasi.

b) Fungsi Kepala Sub Bagian Tata Usaha

(1) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan tata usaha;

(2) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawas tata usaha ;

- (3) Penyusunan, pengolahan, dan pelaporan pertanggung jawaban penyelenggaraan dan tata usaha;
- (4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

5) Sub Bagian Keuangan dan Aset.

Sub Bagian Keuangan dan Aset merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

a) Tugas Pokok Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset adalah membantu Sekretaris dalam melaksanakan tugas administrasi keuangan, pengelola barang milik/ kekayaan negara serta sarana program.

b) Fungsi Kepala Sub Bagian Keuangan dan Aset

- (1) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pengelolaan keuangan dan aset;
- (2) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan keuangan dan aset;
- (3) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban penyelenggaraan pengelolaan keuangan dan aset; dan
- (4) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

6) Bidang Bina Pendidikan PAUD dan PNF

Bidang Bina Pendidikan PAUD dan PNF merupakan unsur pelaksana dipimpin oleh seorang Kepala bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

a) Tugas Pokok Kepala Bidang Bina Pendidikan PAUD dan PNF adalah melaksanakan pembinaan dan pengembangan pendidikan non formal dan informal, penyusunan program, dan pengawasan kurikulum nasional, muatan lokal, pengadaan sarana dan prasarana pendidikan, evaluasi kinerja pendidikan Pendidikan masyarakat dan PAUD.

b) Fungsi Kepala Bidang Bina Pendidikan PAUD dan PNF

- (1) Pembinaan dan perencanaan pengembangan pelaksanaan kurikulum dan sistem pengujian pendidikan masyarakat dan PAUD;
- (2) Pembinaan dan pengembangan kualitas profesi sumber daya manusia tenaga pendidikan PAUD;
- (3) Pembinaan dan penyiapan bahan perencanaan bantuan pengadaan peralatan, bahan pelajaran dan alat bantu pelajaran;
- (4) Penyiapan dan revitalisasi sarana prasarana pendidikan dan pengelolaan data dan aset PAUD;
- (5) Pembinaan dan pengembangan sistem pengelolaan kelembagaan pendidikan masyarakat dan PAUD serta peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan kesiswaan;
- (6) Pelaksanaan evaluasi kinerja sekolah; dan
- (7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

7) Kepala Seksi PAUD Sarana dan Prasarana

Seksi PAUD merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Bidang PAUD & PNF.

a) Tugas Pokok Kepala Seksi PAUD Sarana dan Prasarana adalah membantu Kepala Bidang PAUD & PNF dalam melaksanakan urusan Pendidikan usia dini dan sarana dan prasarana serta pengelolaan data dan aset.

b) Fungsi Kepala Seksi PAUD Sarana dan Prasarana

- (1) Pelaksanaan penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pembinaan, pengembangan kurikulum dan sistem pengujian PAUD;
- (2) Penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pengembangan, penyusunan rencana, bantuan pengadaan sarana dan prasarana PAUD;
- (3) Pelaksanaan kegiatan pembelajaran pengawasan dan pengendalian PAUD;
- (4) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban PAUD, prasarana dan sarana PAUD;
- (5) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan PAUD, prasarana dan sarana PAUD;
- (6) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis prasarana dan sarana PAUD;

- (7) Pengelolaan administrasi aset lembaga PAUD yang dimiliki Dinas Pendidikan sesuai dengan sistem pengelolaan barang daerah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Daerah;
- (8) Pengelolaan data yang berkaitan dengan lembaga PAUD dan lembaga pendidikan non formal;
- (9) Pengkoordinasian pengelolaan administrasi aset lembaga PAUD yang dimiliki Dinas Pendidikan dengan satuan pendidikan PAUD dan SKPD lain; dan
- (10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

8) Kepala Seksi Pendidikan Nonformal

Seksi Pendidikan non-formal dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang PAUD & PNF.

a) Tugas Pokok Kepala Seksi Pendidikan Non formal adalah membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan urusan kesetaraan, keaksaraan dan pendidikan kecakapan.

b) Fungsi Kepala Seksi Pendidikan Non-Formal;

- (1) Pelaksanaan penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pembinaan, pengembangan kurikulum, sistem pengujian dan pembinaan kegiatan belajar;
- (2) Pelaksanaan peran serta masyarakat, pembinaan kelembagaan dikmas, penyusunan rencana pengadaan sarana dan prasarana

keaksaraan serta evaluasi kinerja pendidikan masyarakat dan Pendidikan Non-Formal;

- (3) Penyusunan pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban kesetaraan keaksaraan dan pendidikan kecakapan;
- (4) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kesetaraan, keaksaraan Pendidikan kecakapan; dan
- (5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

9) Bidang Pembinaan SD

Bidang Pembinaan SD merupakan unsur staf dipimpin seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- a) Tugas Pokok Kepala Bidang Pembinaan SD adalah membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan pembinaan dan pengembangan kurikulum dan sistem pengujian, kelembagaan, pemberdayaan peran serta masyarakat, pengadaan sarana dan prasarana pendidikan, pengelolaan data aset sekolah dasar, dan evaluasi kinerja sekolah.

b) Fungsi Kepala Bidang Pembinaan SD

- (1) Pembinaan dan pengembangan pelaksanaan program kegiatan SD;
- (2) Pembinaan dan pengembangan kurikulum serta sistem pengujian SD;

- (3) Pembinaan dan penyiapan bahan perencanaan bantuan pengadaan peralatan dan alat bantu pelajaran SD.
- (4) Penyiapan sarana prasarana, pengelolaan data dan aset SD;
- (5) Pembinaan dan pengembangan sistem pengelolaan kelembagaan SD dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan kesiswaan;
- (6) Pelaksanaan evaluasi kinerja sekolah; dan
- (7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

10) Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SD

Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SD merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Bina Pembinaan SD.

a) Tugas Pokok Kepala Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SD adalah membantu kepala bidang dalam melaksanakan urusan kurikulum dan kesiswaan SD.

b) Fungsi Kepala Seksi Kepala Bidang Pembinaan SD

- (1) Pelaksanaan menyiapkan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pembinaan SD:
- (2) Pelaksanaan pengembangan kurikulum, sistem pengujian, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kegiatan pembelajaran penyusunan standar kompetensi siswa,

menyusun jumlah ujian akhir semester (UAS) dan penerimaan siswa SD;

(3) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis kurikulum dan kesiswaan SD;

(4) Penyusunan, pengelolaan dan pelaporan pertanggungjawaban kurikulum dan kesiswaan SD;

(5) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kurikulum dan kesiswaan SD; dan

(6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

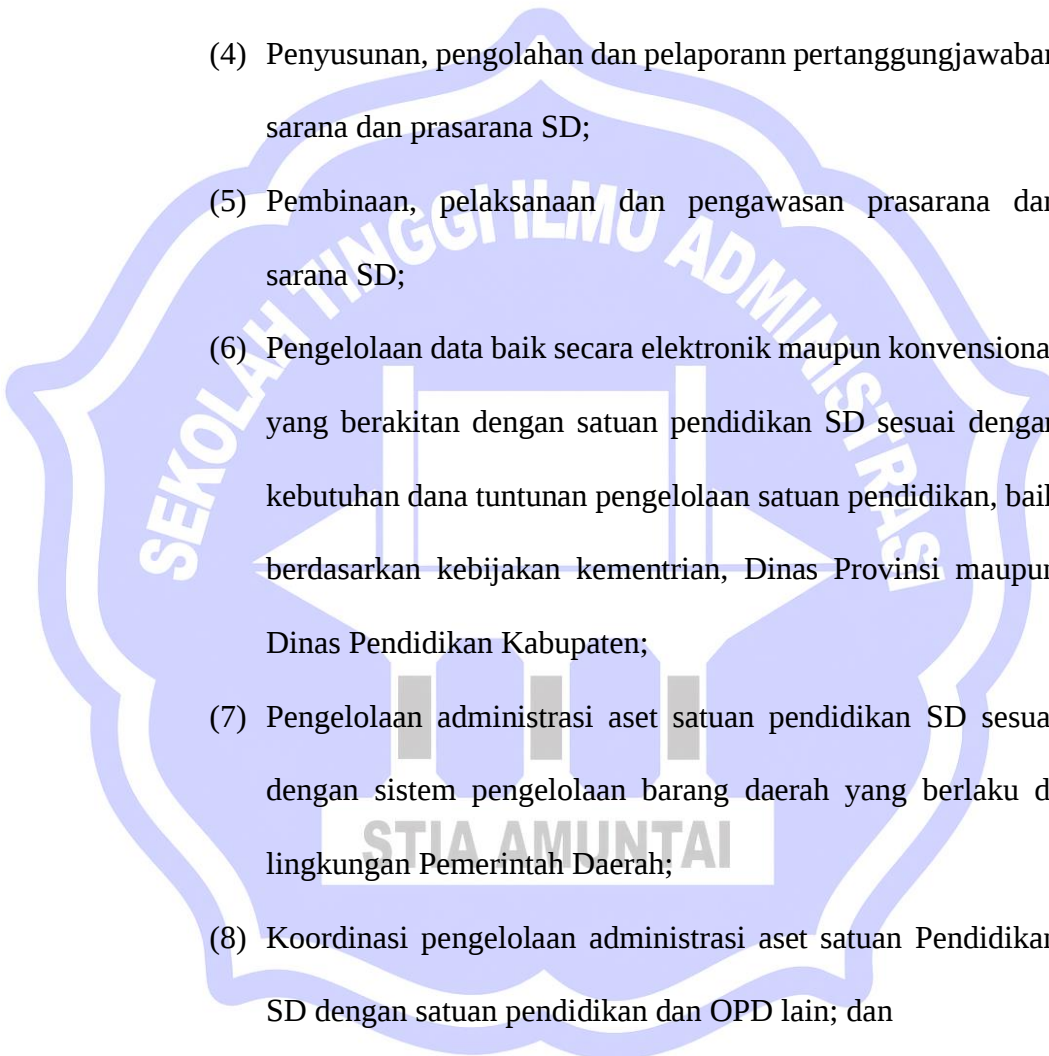
11) Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data & aset SD

Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data & Aset SD merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Pembinaan SD.

a) Tugas Pokok Kepala Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data & aset SD adalah membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan urusan sarana prasarana, pengelolaan data & aset SD.

b) Fungsi Kepala Seksi, Pengelolaan Data dan aset SD

(1) Pelaksanaan dan penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pengembangan dan penyusunan rencana bantuan pengadaan sarana sekolah SD;

- 
- (2) Pelaksanaan dan penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pengembangan dan penyusunan rencana bantuan pengadaan prasarana sekolah SD;
 - (3) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis sarana dan prasarana SD;
 - (4) Penyusunan, pengolahan dan pelaporann pertanggungjawaban sarana dan prasarana SD;
 - (5) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan prasarana dan sarana SD;
 - (6) Pengelolaan data baik secara elektronik maupun konvensional yang berakitan dengan satuan pendidikan SD sesuai dengan kebutuhan dana tuntunan pengelolaan satuan pendidikan, baik berdasarkan kebijakan kementerian, Dinas Provinsi maupun Dinas Pendidikan Kabupaten;
 - (7) Pengelolaan administrasi aset satuan pendidikan SD sesuai dengan sistem pengelolaan barang daerah yang berlaku di lingkungan Pemerintah Daerah;
 - (8) Koordinasi pengelolaan administrasi aset satuan Pendidikan SD dengan satuan pendidikan dan OPD lain; dan
 - (9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang.

12) Bidang Pembinaan SMP

Bidang Pembinaan SMP merupakan unsur staf dipimpin seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

a) Tugas Pokok Kepala Bidang Pembinaan SMP adalah membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pembinaan dan pengembangan kurikulum, sistem pengujian, kelembagaan, pemberdayaan peran serta masyarakat, pengadaan sarana prasarana, pengelolaan data dan aset pendidikan SMP serta evaluasi kinerja sekolah.

b) Fungsi Kepala Bidang Pembinaan SMP

- (1) Pembinaan dan pengembangan pelaksanaan program kegiatan SMP;
- (2) Pembinaan dan pengembangan kurikulum dan sistem pengujian SMP;
- (3) Pembinaan dan penyiapan bahan perencanaan bantuan pengadaan peralatan, bahan pelajaran dan alat bantu pelajaran SMP;
- (4) Penyiapan sarana dan prasarana, pengelolaan data dan aset SMP;
- (5) Pembinaan dan pengembangan sistem pengelolaan kelembagaan SMP dan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan kesiswaan;
- (6) Pelaksanaan evaluasi kinerja sekolah; dan
- (7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

13) Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SMP

Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SMP merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pembinaan SMP.

a) Tugas Pokok Kepala Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SMP adalah membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan urusan kurikulum dan kesiswaan SMP.

b) Fungsi Kepala Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SMP

- (1) Penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pembinaan SMP;
- (2) Pelaksanaan pengembangan kurikulum, sistem pengujian dan peningkatan kualitas sumber daya manusia SMP;
- (3) Pelaksanaan pengembangan kegiatan pembelajaran penyusunan standar kompetensi siswa, menyusun juklak ujian akhir semester (UAS) SMP;
- (4) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis kurikulum SMP;
- (5) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban kurikulum SMP;
- (6) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan kurikulum SMP, dan
- (7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

14) Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SMP

Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data & Aset SMP merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pembinaan SMP.

a) Tugas Pokok Kepala Sarana Prasarana. Pengelolaan Data & Aset

SMP adalah mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan urusan perencanaan dan pengadaan sarana prasarana pengelolaan data dan aset SMP.

b) Fungsi Kepala Sarana Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SMP

- (1) Penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pengembangan dan penyusunan rencana bantuan pengadaan sarana prasarana sekolah SMP;
- (2) Penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka pengembangan dan penyusunan rencana bantuan pengadaan prasarana sekolah SMP;
- (3) Perumusan program, pedoman dan petunjuk teknis prasarana dan sarana SMP;
- (4) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggung jawaban prasarana dan sarana SMP;
- (5) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan prasarana dan sarana SMP;
- (6) Pengelolaan data baik secara elektronik maupun konvensional yang berakitan dengan satuan pendidikan SMP sesuai dengan

kebutuhan dan tuntunan pengelolaan satuan pendidikan, baik berdasarkan kebijakan Kementrian Pendidikan, Dinas Pendidikan Provinsi maupun Dinas Pendidikan Kabupaten;

- (7) Pengelola administrasi aset satuan pendidikan SMPN sesuai dengan sistem pengelolaan barang daerah yang berlaku di lingkungan pemerintah daerah;
- (8) Koordinasi pengelolaan administrasi aset satuan pendidikan SMPN dengan satuan pendidikan dan OPD lain; dan
- (9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

15) Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan

Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan merupakan unsur staf dipimpin seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- a) Tugas Pokok Kepala Bidang Pembinaan Guru & Tenaga Kependidikan adalah mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pendataan, penyusunan formasi, pembinaan karier, pengembangan kemampuan profesionalisme serta pelayanan administrasi kepegawaian kepada guru-guru dan tenaga kependidikan.

b) Fungsi Kepala Bidang Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan

- (1) Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan pelayanan informasi data guru-guru dan tenaga kependidikan;

- (2) Penyiapan bahan dan penyusunan formasi, kebutuhan, dan seleksi guru-guru dan tenaga teknis kependidikan di daerah;
- (3) Penyiapan bahan dalam rangka pembinaan, pengembangan karier dan kesejahteraan guru-guru dan tenaga teknis kependidikan;
- (4) Penyiapan bahan dalam rangka pengembangan kemampuan profesionalisme guru-guru dan tenaga teknis kependidikan;
- (5) Penyiapan bahan untuk proses mutasi, kepangkatan, mutasi status alih jenis, penempatan dan pengkajian penempatan;
- (6) Pelayanan administrasi kepegawaian kepada guru-guru dan tenaga teknis pendidikan, dan
- (7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

16) Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Kependidikan

Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Kependidikan merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan.

- a) Tugas Pokok Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Kependidikan adalah mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan urusan administrasi guru dan tenaga kependidikan.
- b) Fungsi Kepala Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Kependidikan
 - (1) Pengumpulan, pengolahan, penyajian dan pelayanan informasi data guru; dan

- (2) Pelaksanaan pembinaan administrasi guru dan tenaga kependidikan;
 - (3) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban administrasi guru dan tenaga kependidikan;
 - (4) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan administrasi guru dan tenaga kependidikan;
 - (5) Penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka mutasi/promosi guru dan tenaga kependidikan;
 - (6) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggungjawaban administrasi guru dan tenaga kependidikan; dan
 - (7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.
- 17) Seksi Pengembangan Guru dan Tenaga Kependidikan

Seksi Pengembangan Guru dan Tenaga Kependidikan merupakan unsur staf dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan.

- a) Tugas Pokok Kepala Seksi Pengembangan Guru & Tenaga Kependidikan adalah mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang dalam melaksanakan urusan pengembangan guru dan tenaga kependidikan.

b) Fungsi Kepala Seksi Pengembangan Guru dan Tenaga Kependidikan

- (1) Pelaksanaan pembinaan pengembangan guru dan tenaga kependidikan;
- (2) Penyiapan pengembangan karier serta kesejahteraan guru dan tenaga kependidikan;
- (3) Penyiapan bahan dan petunjuk teknis dalam rangka kegiatan pengembangan karier serta kesejahteraan guru dan tenaga kependidikan;
- (4) Penyusunan, pengolahan dan pelaporan pertanggung jawaban pengembangan guru dan tenaga kependidikan;
- (5) Pembinaan, pelaksanaan dan pengawasan pengembangan guru dan tenaga kependidikan; dan
- (6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

18) Bidang Kebudayaan

Bidang Kebudayaan merupakan unsur staf dipimpin seorang Kepala Bidang yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

- a) Tugas Pokok Kepala Bidang adalah membantu kepala dinas dalam merencanakan, melaporkan, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengawasan, pengendalian dan pelestarian sejarah, kebudayaan, cagar budaya, pemuseuman kesenian pengembangan destinasi, kemitraan.

b) Fungsi kepala Bidang Kebudayaan

- (1) Penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi fasilitasi, koordinasi, peningkatan pengembangan, pelestarian, pengawasan dan pelestarian kebudayaan, nilai-nilai tradisional;
- (2) Penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian cagar budaya, pemuseuman dan pengembangan kemitraan;
- (3) Penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian kesenian;
- (4) Penyusunan program, penyusunan laporan, petunjuk teknis, pengolahan data, evaluasi, fasilitasi, koordinasi, peningkatan, pengendalian, pengawasan, pelestarian dan pengembangan sarana dan prasarana kebudayaan;
- (5) Pelayanan rekomendasi perizinan bidang kebudayaan; dan
- (6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai bidang tugasnya.

19) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Dinas Pendidikan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- a) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional, yang terbagi dalam kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- b) Jumlah dan Jenis Jabatan Fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undang.

20) Unit Layanan Terpadu (ULT)

Unit Layanan Terpadu mempunyai tugas dan fungsinya masing masing di dalam ruangan setiap meja/loket memiliki tugasnya masing masing di ULT

- a) Di ULT memiliki 6 loket yang masing masing tugas nya berbeda. Secara garis besar fungsi ULT ini memudahkan para pengunjung untuk berurusan dan melapor.

- b) Tugas setiap loket berbeda beda seperti; Loker (1) (menerima surat/berkas masuk dan keluar, membuat surat), Loker (2) (membantu permasalahan Absen SIPP, KIP_SMP,PIP, Rekomendasi SIPP dapodik SMP), Loker (3) (pendaftaran operator, akreditasi, pengajuan NPYP, pengajuan NPSN dll), Loker (4) (konsul masalah kenaikan gaji berkala ASN, Cuti dan Pensiun, penambahan jam pembelajaran pada sekolah non INDUK dll), Loker (5) (pengajuan NUPTK, pengajuan NRG, Dapodik – PTK info GTK dll), dan terakhir Loker (6) (Dapodik SD, pengajuan peserta didik baru,akreditasi,PIP, KIP-SD, ARKAS BOSP SD-SMP dll).

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas penunjang pelaksanaan tugas dinas. Sarana mencakup alat kerja seperti komputer, meja, dan perlengkapan kantor lainnya. Reasarana meliputi Gedung, ruang kerja, dan infrastruktur pendukung lainnya. Ketersediaan yang memadai sangat penting untuk mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Tabel 4. 1
Sarana dan Prasarana Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

No	Barang	Jumlah	Keterangan
1.	Komputer	6 Buah	Baik
2.	Meja Komputer	8 Buah	Baik
3.	Kursi	14 Buah	Baik
4.	Meja Resepsionis	2 Buah	Baik
5.	Kursi Besi/Tunggu	3 Buah	Baik
6.	Lemari Besi/Metal	6 Buah	Baik
7.	Printer	2 Buah	Baik
8.	AC	2 Buah	Baik
9.	Aquarium	3 Buah	Baik
10.	CCTV	2 Buah	Baik
11.	TV	1 Buah	Baik
12.	Mainan Anak-Anak	3 Buah	Baik
13.	Kotak P3K	1 Buah	Baik

Sumber: Disdikbud, 2025

6. Data Pegawai

Data Pegawai merupakan informasi penting yang mencakup identitas, jabatan, status kepegawaian, dan Riwayat kerja aparatur di lingkungan dinas. Pengelolaan data pegawai yang akurat dan terintegritas sangat diperlukan untuk mendukung perencanaan, pengembangan SDM, serta peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Tabel 4. 2
Daftar Pegawai Aparatur Sipil Negara dan Kedudukannya dalam
Struktur Kepegawaian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Hulu Sungai Utara

NO	NAMA	PANGKAT /GOL	JABATAN
(1)	(2)	(3)	(5)
1	RAHMAN HERIADI, SSTP., M. Si	Pembina Utama Muda / IV/c	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (16/07/2024)
2	HUSNUL FAJRI, S.Sos., M.AP	Pembina / IV/a	Sekretaris (29/09/2025)
3	BASUKI RAHMAN, S.Pd.SD., M.Pd	Pembina / IV/a	Kabid. Pembinaan GTK (06/07/2022)
4	ROMEIR EVIE FEBRIA KAMAQ RIVILLA, ST	Penata Tingkat I / III/d	Kabid. Pembinaan SMP (29/09/2025)
5	MOHAMMAD FIRZA, SKM., M.M	Pembina / IV/a	Kabid. Pembinaan SD (29/09/2025)
6	HENNY ROSYIDA, S.Sos., M.AP	Pembina / IV/a	Kabid. Pembinaan Paud dan Pendidikan Non-Formal (29/09/2025)
7	HJ. RAHMAWATI, S.Sos., M.AP	Pembina / IV/a	Kabid. Kebudayaan (06/07/2022)
8	ZAINAH ELMİYAWATI, SE	Penata Tingkat I / III/d	Kasubag. Tata Usaha dan Kepegawaian (06/07/2022)
9	DEWI KARTIKA, SE	Penata Tingkat I / III/d	Kasubag. Keuangan dan Aset (06/07/2022)
10	WISNU PRATAMA, S.Sos	Penata / III/c	Kasubag. Program dan Data (12/07/2024)
11	H. RAKHMAD NUR ILMI, M.Pd	Pembina / IV/a	Kasi. Administrasi GTK (04/07/2022)
12	MEYNI DRIA ASTARINA, S.Pd., M.Pd	Penata / III/c	Kasi. Pengembangan GTK (14/05/2025)
13	RITA MURTAFI`AH, M.Pd	Pembina Tingkat I / IV/b	Kasi. Kurikulum dan Kesiswaan SMP (04/07/2022)
14	AINUL IKRAM, S.Hum., MA	Penata / III/c	Kasi. Sarana dan Prasarana Pengelolaan Data dan Aset SMP (14/05/2025)
-	AINUL IKRAM, S.Hum., MA	Penata / III/c	Plt. Kasi. Kurikulum dan Kesiswaan SD

(1)	(2)	(3)	(4)
15	TRI SUTRISNO, S.Pd., M.Pd	Penata Tingkat I / III/d	Kasi. Sarana dan Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SD (12/07/2024)
16	AHMAD HUMAIDI, S.Pd	Pembina / IV/a	Kasi. Pendidikan Non-Formal (04/07/2022)
17	DWI YANTO, S.Pd	Penata Muda Tingkat I / III/b	Kasi. Paud dan Sarana Prasarana (14/05/2025)
18	YUNI MUTIASARI, S.Pd	Penata / III/c	Kepala UPTD. Pengelola Objek Wisata Cagar Budaya Candi Agung (14/5/2025)
19	INDRI ERAWATI, SE	Penata Tingkat I / III/d	Penata Laporan Keuangan_Sub. Bagian. Tata Usaha dan Kepegawaian (09/04/2021)
20	KAMARUL HIDAYAT, A.Md	Penata Muda Tingkat I / III/b	Pengadministrasi Umum Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan_Sub. Bagian Keuangan dan Aset (04/09/2021)
21	KHARISMA AL AMIN, A.Md	Penata Muda Tingkat I / III/b	Verifikator Keuangan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan_Sub. Bagian Keuangan dan Aset (01/11/2012)
22	ABDUL RACHMAN, ST	Penata Muda Tingkat I / III/b	Penata Bangunan Gedung dan Permukiman_Sub. Bagian Keuangan dan Aset (01/04/2019)
23	ARIPIN, S.Ag	Penata Muda Tingkat I / III/b	Pengelola Program Dan Laporan_Sub Bagian Program Dan Data (20/09/2022)
24	ISNIE MIYANTI MULYA RAMDANI, S.Pd	Penata Muda Tingkat I / III/b	Penelaah Teknis Kebijakan_Bidang Kebudayaan (15/05/2024)
25	DAHLIA, S.AP	Penata Muda / III/a	Pengolah Data_Bidang Pembinaan SMP (01/10/2021)
26	SURYA HENDRA, S.Sos	Penata Muda / III/a	Analisis Sarana Pendidikan Anak Usia Dini (01/10/2022)
27	ADE SETIAWAN PUTRA, S.Kom	Penata Muda / III/a	Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi_Sub Bagian Tata Usaha (01/05/2025)
28	EDY RIFANI	Pengatur Tingkat I / II/d	Pengadministrasi Umum_Bidang Pembinaan SMP (01/01/2010)

(1)	(2)	(3)	(4)
29	AGUS SETIAWAN	Pengatur Tingkat I / II/d	Pengadministrasi Sarana Prasarana_Bidang Pembinaan SD (01/01/2010)
30	EDY SYAHPUTRA	Pengatur Tingkat I / II/d	Pengadministrasi Data Perawatan Dan Pengawetan_Bidang Kebudayaan (01/10/2022)
31	RAIHAN JUNI SYARIF	Pengatur / II/c	Pengadministrasi Umum_Bidang Pembinaan Paud & Pendidikan Non-Formal (27/04/2022)
32	SYARIF NORRAKHMAN	Pengatur / II/c	Operator Layanan Operasional_Sub Bagian Tata Usaha (02-12-2024)
33	MUHAMMAD SYAHRI RAMADHANI, A.Md.Kom	Pengatur / II/c	Pranata Komputer Terampil_Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Pendidikan
34	AHMAD GHAZI RIYADHI, A.Md.Kom	Pengatur / II/c	Pranata Komputer Terampil_Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Pendidikan
35	RIJANI	Pengatur Muda Tingkat I / II/b	Pramu Bakti_Sub. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian (01/04/2022)
36	MULYADI, S.Pd.I	Pembina Tingkat I / IV/b	Pengawas Sekolah Ahli Madya_PAi
37	YUSRAN FAUZI, M.Pd	Pembina Tingkat I / IV/b	Pengawas Sekolah Ahli Madya_PAi
38	UMAR SAID, S.Ag	Pembina Tingkat I / IV/b	Pengawas Sekolah Ahli Madya_PAi
39	ADY AZIS, S.Sos	IX	Arsiparis Ahli Pertama_Sub. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian (01-04-2024)
40	AHMAD MUSYAFFA BASYIR, S.Sos	IX	Analisis SDMA Ahli Pertama_Sub. Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian (01-04-2024)
41	DINI FEBRIANI, S.AP	IX	Penata Layanan Operasional_Seksi Pendidikan Non-Formal (01-03-2025)
42	EMALIA, S.Sos	IX	Penata Layanan Operasional_Sub Bagian Program dan Data (01-03- 2025)
43	AHYAR WAHYUDI, S.Pd	IX	Penata Layanan Operasional_Sub Bagian Program dan Data (01-03- 2025)

(1)	(2)	(3)	(4)
44	MUTIAH, S.Pd.I	IX	Penata Layanan Operasional_Seksi Paud dan Sarana Prasarana (01-03-2025)
45	NORHASANAH, S.AP	IX	Penata Layanan Operasional_Sub Bagian Program dan Data (01-03-2025)
46	NORLATIFAH, S.H	IX	Penata Layanan Operasional_Seksi Paud dan Sarana Prasarana (01-03-2025)
47	HARIS FADILLAH	IX	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Paud dan Sarana Prasarana (01/03/2025)
48	NORHIDAYATI ULFAH	V	Pengadministrasi Perkantoran_Bidang Kebudayaan (01/03/2025)
49	M. NAJEMIANNOR	V	Pengadministrasi Perkantoran_Sub Bagian Tata Usaha (01/03/2025)
50	REKA AYU PERMATASARI	V	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Pengembangan Guru dan Tenaga Kependidikan (01/03/2025)
51	FATHURRAHMAN	V	Operator Layanan Operasional_Seksi Sarana Prasarana, Pengelola Data dan Aset SMP (01-03-2025)
52	M. ARIE IRFAN NUGRAHA	V	Operator Layanan Operasional_Sub Bagian Keuangan dan Aset (01-03-2025)
53	DENDY SAZALI	V	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SMP (01/03/2025)
54	M. ARSYAD	V	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SD (01/03/2025)
55	ARIF RAHMAN HAKIM	V	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SMP (01/03/2025)
56	HENNY IRAWATI	V	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Sarana Prasarana, Pengelolaan Data dan Aset SD (01/03/2025)
57	SISKA DEWITA ALISIA	V	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Kurikulum dan Kesiswaan SD (01/03/2025)
58	RADIATUL HIKMAH	V	Operator Layanan Operasional_Sub Bagian Tata Usaha (01-03-2025)

(1)	(2)	(3)	(4)
59	AULINA MAULIDA	V	Pengadministrasi Perkantoran_Bidang Kebudayaan (01/03/2025)
60	RUSMAWATI ULFAH	V	Pengadministrasi Perkantoran_Seksi Administrasi Guru dan Tenaga Pendidikan (01/03/2025)

Sumber: Disdikbud, 2025

Tabel 4. 3
Data Non Asn Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
Kabupaten Hulu Sungai Utara

No.	Nama	Tugas	Tempat Tugas
(1)	(2)	(3)	(4)
1	M. HUSAINI, S. SOS. M. AP	Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja Non ASN	Sub. Bagian Program dan Data
2	FITRI YUNIANI, S. PD	Pengelola Program dan Evaluasi Pengembang Paud Non ASN	Bidang Pembinaan PAUD
3	ROSEHAN NOOR	Pengadministrasi Sarana dan Prasarana Non ASN	Bidang Pembinaan SMP
4	RUDI RAMADANI. SE	Pengadministrasi Umum Non ASN	Bidang Pembinaan GTK
5	SUPIANDI	Pramu Kebersihan Non ASN	Sub. Bagian TU & Kepegawaian
6	DIANA NIETARISHA, S. SOS	Pengadministrasi Kesenian dan Budaya Daerah Non ASN	Bidang Kebudayaan
7	RUTAMI	Petugas Keamanan Non ASN	Sub. Bagian Keuangan dan Aset
8	ANISA, S. PD. AUD	Pengadministrasi Pelatihan Non ASN	Bidang Pembinaan GTK
9	NORHIDAYAH, S. SOS. MA	Analisis Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan Non ASN	Sub. Bagian Keuangan dan Aset
10	TAUFIK NAZARIN	Petugas Keamanan Non ASN	Sub. Bagian Keuangan dan Aset
11	MUHAMMAD RIDHA, S. SOS	Pengadministrasi Persuratan Non ASN	Bidang Pembinaan SD
12	AKHMAD JAILANI EFFENDY	Sopir Non ASN	Sub. Bagian TU & Kepegawaian
13	DEWI PURNAMASARI, S. PD	Analisis Sarana Pendidikan Anak Usia Dini Non ASN	Bidang Pembinaan PAUD
14	RATNA KUMALASARI, S. PD	Analisis Kursus dan Kesetaraan Non ASN	Bidang Pembinaan PAUD

(1)	(2)	(3)	(4)
15	MUHAMMAD IKHSAN FEDIYAN NOOR, SE	Penata Laporan Keuangan Non ASN	Bidang Pembinaan PAUD
16	FATMAWATI, S. PD. I	Pengolah Data Non ASN	Bidang Pembinaan GTK
17	AHMAD DIMSANI. S. AP	Pramu Kebersihan Non ASN	Sub. Bagian TU & Kepegawaian
18	RAHMIATI RAMADHAN, S. PD	Pramu Kebersihan Non ASN	Sub. Bagian TU & Kepegawaian

Sumber: Disdikbud, 2025

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan non ASN, dengan total sebanyak 89 orang. Identitas responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin ke dalam dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 4. 4
Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki-Laki	34	38,20%
2	Perempuan	55	61,80%
JUMLAH		89	100%

Sumber: Disdikbud, 2025

Berdasarkan tabel 4.4, diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 34 orang (38,20%), sedangkan responden perempuan berjumlah 55 orang (61,80%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Deskriptif Jawaban Responden

a. Jawaban responden tentang pengaruh kualitas pelayanan

Untuk mengatur variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X), peneliti membagikan kuesioner kepada pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kuesioner tersebut terdiri dari 15 indikator yang diubah menjadi 15 pertanyaan. Setiap responden diminta memberikan tanggapan dengan memilah salah satu jawaban yang telah disediakan. Tujuan dari pembagian kuesioner ini adalah untuk mengetahui persepsi dan penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berikut ini disajikan data jawaban yang diisi oleh responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X), berdasarkan hasil kuesioner atau angket yang telah disebarluaskan kepada pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

a) Indikator bangunan

Indikator bangunan adalah ukuran kualitas fisik bangunan yang terlihat dan dapat dirasakan langsung, mencakup struktur, material, fasilitas, kebersihan, serta sarana pendukung yang menunjukkan kenyamanan, keamanan, dan kelayakan bangunan.

Tabel 4. 5
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator bangunan

X1			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	62	69.66%
2	Setuju	27	30.34%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.5 mengenai indikator bangunan, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju, 62 orang atau 69.66% yang menjawab setuju 27 orang atau 30.34%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara bangunan sudah memadai. Hal ini terlihat dari bangunannya yang cukup layak untuk menampung para tamu/pengunjung serta terjaga kebersihannya.

Dari hasil dokumentasi, bangunan Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan kondisi yang cukup baik. Fasilitas bangunan tampak

memadai untuk menerima pengunjung, dan kebersihannya pun terpelihara sehingga menciptakan suasana yang nyaman.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bangunan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong baik, bersih, dan terawat secara fisik.

Hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Tangibles* dengan indikator bangunan. Dimensi *Tangibles* menekankan pentingnya kondisi fisik organisasi, termasuk bangunan yang bersih, rapi, dan layak sebagai bagian dari kualitas pelayanan. Oleh karena itu, indikator bangunan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek fisik yang mendukung kenyamanan pelayanan.

b) Indikator fasilitas

Indikator fasilitas adalah ukuran untuk menilai kelengkapan dan kualitas sarana pendukung dalam menunjang kenyamanan serta kelancaran aktivitas pengguna.

Tabel 4. 6
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator fasilitas

X2			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	51	57.30%
2	Setuju	36	40.45%
3	Tidak Setuju	2	2.45%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.6 mengenai indikator fasilitas, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju, 51 orang atau 57.30%, yang menjawab setuju 36 orang atau 40.45% dan tidak setuju 2 orang atau 2.45%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara fasilitas yang ada sudah memadai. Hal ini terlihat dari ketersediaan ruangan pelayanan yang cukup, meja dan kursi bagi petugas, kursi tunggu bagi pengunjung, perangkat komputer, jaringan internet melalui wifi, mainan anak-anak, pendingin ruangan (AC), sandi akses wifi untuk pengunjung, serta air minum yang dapat digunakan oleh pengunjung.

Fasilitas penunjang tersebut dinilai baik karena mampu memberikan kenyamanan bagi petugas maupun pengunjung dalam proses pelayanan. Namun demikian, ruang tunggu yang tersedia

belum dapat digunakan untuk menampung pengunjung dengan jumlah yang banyak dengan optimal.

Dari hasil dokumentasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki fasilitas yang cukup Lengkap, seperti ruang pelayanan, tempat duduk, komputer, akses Wi-Fi, AC, mainan anak, dan air minum yang mendukung kenyamanan petugas serta pengunjung. Namun, kapasitas ruang tunggu masih terbatas sehingga belum optimal menampung pengunjung dalam jumlah banyak.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong baik dan memadai, meskipun masih terdapat kekurangan pada kapasitas ruang tunggu.

Hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Tangibles* dengan indikator fasilitas. Dimensi *Tangibles* menekankan pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana fisik yang memadai untuk mendukung kenyamanan serta kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, indikator fasilitas pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek fisik dalam kualitas pelayanan.

c) Indikator penampilan karyawan

Indikator penampilan karyawan adalah ukuran kerapian dan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4. 7
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator penampilan karyawan

X3			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	47	52.81%
2	Setuju	42	47.19%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.7 mengenai indikator penampilan karyawan, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 47 orang atau 52.81%, dan setuju 42 orang atau 47.19%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara penampilan karyawan sudah rapi. Petugas mengenakan pakaian yang tertata dengan baik serta menggunakan atribut yang lengkap, sehingga memberikan kesan pelayanan yang professional dan nyaman dipandang oleh pengunjung.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas termasuk dalam kategori baik, karena terlihat rapi, seragam, dan sesuai dengan jadwal pakaian yang telah ditentukan.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Tangibles* dengan indikator penampilan karyawan. Dimensi *Tangibles* menekankan bahwa penampilan fisik pegawai merupakan bagian penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, indikator penampilan karyawan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan.

2) Reliability (Kehandalan)

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

a) Indikator kecepatan

Indikator kecepatan merupakan ukuran untuk menilai seberapa sigap suatu pelayanan atau pekerjaan dapat diselesaikan.

Tabel 4. 8
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator kecepatan

X4			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	41	46.07%
2	Setuju	26	29.21%
3	Tidak Setuju	22	24.72%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.8 mengenai indikator kecepatan pelayanan yang dikerjakan petugas, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 41 orang atau 46.07%, setuju 26 orang atau 29.21% dan tidak setuju 22 orang atau 24.72%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan, di mana pengunjung memang diarahkan untuk mengisi buku tamu dan menuju jenis pelayanan yang dituju, tetapi dalam praktiknya proses pelayanan belum sepenuhnya cepat dan masih terdapat kendala.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong kurang baik dan perlu ditingkatkan.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml,

Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Reliability* dengan indikator kecepatan pelayanan. Dimensi *Reliability* menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Oleh karena itu, indikator kecepatan pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya memenuhi aspek *Reliability* dalam kualitas pelayanan sehingga masih perlu perbaikan.

b) Indikator ketepatan waktu

Indikator ketepatan waktu merupakan ukuran untuk menilai kesesuaian antara waktu penyelesaian dengan jadwal atau batas waktu yang telah ditentukan.

Tabel 4. 9
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator ketepatan waktu

X5			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	41	46.07%
2	Setuju	27	30.34%
3	Tidak Setuju	21	23.60%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.9 mengenai indikator ketepatan waktu, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 41 orang atau 46.07%, setuju 27 orang atau 30.34%, dan tidak setuju 21 orang atau 23.60%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan ketepatan waktu pelayanan masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya petugas yang datang terlambat, meninggalkan kantor pada saat jam pelayanan berlangsung, bahkan terdapat petugas yang sering tidak berada ditempat ketika pelayanan seharusnya diberikan. kondisi tersebut mengakibatkan pengunjung harus menunggu lebih lama, bahkan dalam beberapa kasus ada yang harus kembali lagi pada hari berikutnya untuk mendapatkan pelayanan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan masih tergolong kurang baik karena dipengaruhi oleh kedisiplinan pegawai yang belum konsisten.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Reliability* dengan indikator ketepatan waktu. Dimensi *Reliability* menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, indikator ketepatan waktu pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya memenuhi aspek *Reliability* dalam kualitas pelayanan

dan masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kedisiplinan pegawai.

c) Indikator tidak ada kesalahan

Indikator tidak ada kesalahan merupakan ukuran untuk menilai tingkat ketelitian dalam pelaksanaan pelayanan sehingga kesalahan dapat dicegah atau diminimalkan.

Tabel 4. 10
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator tidak ada kesalahan

X6			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	48	53.93%
2	Setuju	36	40.45%
3	Tidak Setuju	5	5.62%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.10 mengenai indikator tidak ada kesalahan, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 48 orang atau 53.93%, setuju 36 orang atau 40.45%, dan tidak setuju 5 orang atau 5.62%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara saat memberikan pelayanan pada pengunjung, pegawai telah berusaha melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Tidak ditemukan kesalahan yang signifikan dalam pelaksanaan pelayanan, meskipun masih terdapat pegawai yang terkadang

meninggalkan kantor pada jam kerja. Namun demikian, kondisi tersebut tidak mengganggu jalannya pelayanan secara keseluruhan, karena sistem pelayanan tetap berjalan dengan tertib dan profesional.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah tergolong baik dan minim kesalahan, meskipun masih diperlukan peningkatan disiplin kerja agar pelayanan semakin optimal.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Reliability* dengan indikator tidak ada kesalahan. Dimensi *Reliability* menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, indikator tidak ada kesalahan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik, karena pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan relatif minim kesalahan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

a) Indikator cepat tanggap

Indikator cepat tanggap adalah ukuran kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan atau keluhan dengan sigap.

Tabel 4. 11
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator cepat tanggap

X7			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	43	48.31%
2	Setuju	24	26.97%
3	Tidak Setuju	22	24.72%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.11 mengenai indikator cepat tanggap, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 43 orang atau 48.31%, setuju 24 orang atau 26.97%, dan tidak setuju 22 orang atau 24.72%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa tanggapan pegawai terhasap pengunjung belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya pengunjung yang harus menunggu karena pegawai yang bersangkutan tidak berada di ruangan pada saat pelayanan dibutuhkan. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan tidak dapat diberikan secara langsung dan menimbulkan keterlambatan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan tanggapan pegawai masih

tergolong kurang baik karena belum konsisten dalam merespons kebutuhan pengunjung secara tepat waktu.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Responsiveness* dengan indikator cepat tanggap. Dimensi *Responsiveness* menekankan kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, indikator cepat tanggap pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya memenuhi aspek *Responsiveness* dalam kualitas pelayanan dan masih memerlukan perbaikan.

b) Indikator jelas

Indikator jelas adalah ukuran kejelasan informasi atau pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Tabel 4. 12
Distribusi jawaban responden mengenai indikator jelas

X8			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	48	53.93%
2	Setuju	30	33.71%
3	Tidak Setuju	11	12.36%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.12 mengenai indikator jelas, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 48 orang atau 53.93%, setuju 30 orang atau 33.71%, dan tidak setuju 11 orang atau 12.36%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa dalam memberikan arahan kepada pengunjung, pegawai hanya menyampaikan informasi mengenai pelayanan yang diinginkan pengunjung. Namun, arah tersebut belum sepenuhnya jelas karena pegawai tidak secara langsung mengarahkan pengunjung kepada pelayanan yang dituju.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa kejelasan informasi dalam pelayanan tergolong cukup baik, meskipun masih perlu peningkatan agar arahan yang diberikan lebih jelas dan terarah.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Responsiveness* dengan indikator jelas. Dimensi *Responsiveness* menekankan kemampuan pegawai dalam memberikan bantuan dan informasi yang jelas serta mudah dipahami oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator kejelasan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

dapat dikategorikan cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

c) Indikator mudah dimengerti

Indikator mudah dimengerti adalah ukuran kemudahan pengguna dalam memahami informasi atau prosedur pelayanan.

Tabel 4. 13
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator mudah dimengerti

X9			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	46	51.69%
2	Setuju	30	33.71%
3	Tidak Setuju	13	14.61%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.13 mengenai indikator mudah dimengerti, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 46 orang atau 51.69%, setuju 30 orang atau 33.71%, dan tidak setuju 13 orang atau 14.61%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa informasi yang diberikan pegawai belum sepenuhnya mudah dipahami oleh pengunjung. Hal ini disebabkan karena penjelasan yang diberikan terkadang berbelit-belit dan masyarakat diharuskan datang langsung ke kantor untuk mengurus keperluan, sehingga menyulitkan terutama bagi mereka yang

tinggal jauh dari pusat kota. Misalnya, untuk mengakses aplikasi SIPP pada perangkat yang rusak atau saat berganti ke perangkat baru, masyarakat harus datang ke Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan pegawai masih belum sepenuhnya mudah dimengerti dan perlu penyederhanaan agar pelayanan lebih optimal.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Responsiveness* dengan indikator mudah dimengerti. Dimensi *Responsiveness* menekankan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator mudah dimengerti pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat lebih efektif dan tidak menyulitkan masyarakat.

4) Assurance (Jaminan)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

a) Indikator sopan

Indikator sopan adalah ukuran sikap hormat dan etika petugas saat melayani.

Tabel 4. 14
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator sopan

X10			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	53	59.55%
2	Setuju	36	40.45%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.14 mengenai indikator sopan, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 53 orang atau 59.55% dan setuju 36 orang atau 40.45%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pegawai telah menunjukkan sikap sopan dalam memberikan pelayanan pada penunjang. Petugas menyapa dengan ramah, menggunakan bahasa yang santun, serta menunjukkan sikap menghargai setiap pengunjung yang datang.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan tergolong baik karena telah menunjukkan kesopanan dan keramahan.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Assurance* dengan indikator sopan. Dimensi *Assurance* menekankan pentingnya sikap sopan, ramah, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator sopan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek *Assurance* dalam kualitas pelayanan.

b) Indikator santun

Indikator santun adalah ukuran perilaku ramah dan beradab dalam berinteraksi dengan pengguna.

Tabel 4. 15
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator santun

X11			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	55	61.80%
2	Setuju	34	38.20%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.15 mengenai indikator santun, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 55 orang atau 61.80% dan setuju 34 orang atau 38.20%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan sikap santun. Hal ini terlihat dari cara pegawai mendengarkan kebutuhan pengunjung atau jenis pelayanan yang dituju, serta menjaga kontak mata sebagai bentuk perhatian dan penghargaan terhadap pengunjung.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap santun pegawai dalam memberikan pelayanan tergolong baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Assurance* dengan indikator santun. Dimensi *Assurance* menekankan pentingnya sikap sopan, santun, serta kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya dan kenyamanan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator santun pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek *Assurance* dalam kualitas pelayanan.

c) Indikator dapat dipercaya

Indikator dapat dipercaya adalah ukuran tingkat keandalan dan kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4. 16
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator dapat dipercaya

X12			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	50	56.18%
2	Setuju	39	43.82%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.16 mengenai indikator dapat dipercaya, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 50 orang atau 56.18% dan setuju 39 orang atau 43.82%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pegawai memberikan informasi dan pelayanan sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki serta mengikuti panduan SOP yang berlaku. Dengan demikian, pengunjung memperoleh pengetahuan yang dibutuhkan saat berkunjung, sekaligus mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil angket dan observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah dapat dipercaya dan tergolong baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml,

Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Assurance* dengan indikator dapat dipercaya. Dimensi *Assurance* menekankan pentingnya kemampuan, pengetahuan, serta integritas pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator dapat dipercaya pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek *Assurance* dalam kualitas pelayanan.

5) *Empathy* (Empati)

Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan.

a) Indikator komunikasi yang baik

Indikator komunikasi yang baik adalah ukuran efektivitas penyampaian informasi antara petugas dan pengguna.

Tabel 4. 17
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator komunikasi yang baik

X13			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	48	53.93%
2	Setuju	28	31.46%
3	Tidak Setuju	13	14.61%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.17 mengenai indikator komunikasi yang baik, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 48 orang atau

53.93%, setuju 28 orang atau 31.46% dan tidak setuju 13 orang atau 14.61%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pengunjung, serta menyesuaikan dengan SOP yang berlaku. Hal ini membuat komunikasi antara pegawai dan pengunjung berlangsung dengan baik dan tidak menimbulkan kebingungan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan pegawai dengan pengunjung tergolong baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Empathy* dengan indikator komunikasi yang baik. Dimensi *Empathy* menekankan kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian, memahami kebutuhan pengguna layanan, serta menjalin komunikasi yang efektif dan mudah dipahami. Oleh karena itu, indikator komunikasi yang baik pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek *Empathy* dalam kualitas pelayanan.

b) Indikator perhatian yang cukup

Indikator perhatian yang cukup adalah ukuran kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna.

Tabel 4. 18
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator perhatian yang cukup

X14			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	55	61.80%
2	Setuju	34	38.20%
3	Tidak Setuju	0	7.87%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.18 mengenai indikator perhatian yang cukup, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 55 orang atau 61.80% dan setuju 34 orang atau 38.20%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pegawai telah memberikan perhatian yang cukup kepada penunjang. Petugas merespons kebutuhan masyarakat dengan baik, mendengarkan setiap pertanyaan dengan seksama, serta berupaya membantu hingga pelayanan selesai. Namun demikian, masih terdapat hal-hal yang kurang dari perhatian, misalnya ketika pengunjung datang tidak dibukakan pintu, atau setelah selesai menerima layanan tidak mendapatkan perhatian yang sama.

Dari hasil dokumentasi berupa foto kegiatan pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang tersedia, terlihat bahwa pegawai telah melaksanakan tugas pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Namun, dari dokumentasi tersebut juga tampak bahwa belum seluruh aspek perhatian diberikan secara konsisten, seperti penyambutan kedatangan pengunjung dan perhatian setelah pelayanan selesai. Dengan demikian, dokumentasi mendukung temuan bahwa indikator perhatian yang cukup masih belum sepenuhnya optimal.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan pegawai sudah tergolong baik, tetapi belum sepenuhnya konsisten dalam setiap situasi pelayanan.

Hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Empathy* dengan indikator perhatian yang cukup. Dimensi *Empathy* menekankan pentingnya kepedulian, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator perhatian yang cukup pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan cukup baik, namun masih perlu peningkatan konsistensi agar lebih optimal dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

c) Indikator diperlakukan dengan adil

Indikator diperlakukan dengan adil adalah ukuran kesetaraan perlakuan tanpa membedakan pengguna.

Tabel 4. 19
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator diperlakukan adil

X15			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	63	70.79%
2	Setuju	26	29.21%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.19 mengenai indikator diperlakukan adil, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 63 orang atau 70.79% dan setuju 26 orang atau 29.21%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh penunjung tanpa membedakan harta, martabat, latar belakang, maupun status. Hal ini membuat masyarakat merasa diperlakukan secara adil dalam memperoleh pelayanan.

Dari hasil dokumentasi berupa sistem antrean, tata tertib pelayanan, serta standar operasional prosedur menunjukkan bahwa pelayanan diberikan tanpa membedakan latar belakang pengunjung. Seluruh masyarakat dilayani sesuai urutan dan

prosedur yang berlaku. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa indikator diperlakukan adil dapat dikategorikan baik.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa perlakuan adil dalam pelayanan tergolong baik.

Hasil kuesioner, observasi, dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Prasodjo (2023:11-13,68) tentang *Empathy* dengan indikator diperlakukan adil. Dimensi *Empathy* menekankan pentingnya perhatian dan perlakuan yang sama kepada setiap pengguna layanan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, indikator diperlakukan adil pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek *Empathy* dalam kualitas pelayanan.

b. Jawaban Responden Tentang Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur apakah Kepuasan Pengunjung (Variabel Y) yang diuraikan menjadi 9 indikator dengan 9 pernyataan. Pada setiap pernyataan diberikan 5 alternatif jawaban yang akan dipilih responden dari salah satu jawaban yang telah disediakan. Berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang telah dijawab responden. Maka hasil yang diperoleh sebagai berikut :

1) Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

a) Indikator jenis pelayanan yang diberikan sesuai harapan

Indikator jenis pelayanan yang diberikan sesuai harapan adalah ukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 4. 20
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator jenis pelayanan yang diberikan
sesuai harapan

Y1			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	50	56.18%
2	Setuju	39	43.82%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.20 mengenai indikator jenis pelayanan yang diberikan sesuai harapan, dapat dilihat dari hasil pembagian angket

kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 50 orang atau 56.18% dan setuju 39 orang atau 43.82.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengunjung atau masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan yang diberikan pegawai telah sesuai dengan harapan pengunjung dan tergolong baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang kesesuaian harapan dengan indikator jenis pelayanan yang diberikan sesuai harapan. Teori ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, indikator jenis pelayanan yang diberikan sesuai harapan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena telah memenuhi aspek kesesuaian harapan dalam kepuasan pelayanan.

b) Indikator pelayanan memuaskan

Indikator pelayanan memuaskan adalah ukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 4. 21
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator pelayanan yang memuaskan

Y2			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	34	38.20%
2	Setuju	32	35.96%
3	Tidak Setuju	23	25.84%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.21 mengenai indikator pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 34 orang atau 38.20%, setuju 32 orang atau 35.96%, dan tidak setuju 23 atau 25.84%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan. Hal ini disebabkan oleh pelayanan yang belum sesuai dengan harapan, seperti ketidaksiapan dan ketidakhadiran pegawai, sehingga pelayanan menjadi tertunda dan pengunjung harus menunggu lebih lama atau kembali di hari berikutnya.

Dari hasil dokumentasi berupa daftar hadir pegawai dan jadwal pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan ketidakhadiran atau keterlambatan pelayanan. Hal tersebut berdampak pada tertundanya proses pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian, dokumentasi mendukung

kesimpulan bahwa indikator pelayanan yang memuaskan masih belum sepenuhnya optimal.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memuaskan dan masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang kesesuaian harapan dengan indikator pelayanan yang memuaskan. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, indikator pelayanan yang memuaskan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong kurang baik karena belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pengunjung.

c) Indikator fasilitas penunjang yang memadai

Indikator fasilitas penunjang yang memadai adalah ukuran kelengkapan dan kelayakan sarana pendukung pelayanan.

Tabel 4. 22
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator fasilitas penunjang yang memadai

Y3			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	43	48.31%
2	Setuju	34	38.20%
3	Tidak Setuju	12	13.48%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.22 mengenai indikator fasilitas penunjang yang memadai, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 43 orang atau 48.31%, setuju 34 orang atau 38.20%, dan tidak setuju 12 atau 13.48%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa ketersediaan ruang pelayanan, meja dan kursi, komputer, jaringan wifi, serta pendingin ruangan telah mendukung kelancaran proses pelayanan. Fasilitas penunjang yang ada sudah baik karena mampu memberikan kenyamanan bagi petugas maupun pengunjung. Namun fasilitas ruang tunggu yang tersedia belum optimal untuk menampung pengunjung dengan jumlah yang banyak.

Dari hasil dokumentasi berupa foto ruang pelayanan, meja dan kursi, perangkat komputer, jaringan WiFi, serta pendingin ruangan, fasilitas yang tersedia secara umum telah mendukung

proses pelayanan. Namun, dokumentasi juga menunjukkan bahwa ruang tunggu belum sepenuhnya memadai untuk menampung pengunjung dalam jumlah besar. Dengan demikian, dokumentasi memperkuat kesimpulan bahwa indikator fasilitas penunjang yang memadai masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas penunjang yang tersedia belum sepenuhnya memadai, meskipun sebagian besar fasilitas telah mendukung proses pelayanan dengan baik.

Hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang kesesuaian harapan dengan indikator fasilitas penunjang yang memadai. Teori ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dengan kondisi fasilitas yang diterima. Oleh karena itu, indikator fasilitas penunjang yang memadai pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih tergolong kurang baik karena belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh pengunjung dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

2) Minat Berkunjung Kembali

Minat mengunjungi kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.

a) Indikator minat berkunjung karena pelayanannya

Indikator minat berkunjung karena pelayanan adalah ukuran keinginan pengguna untuk kembali akibat kualitas layanan.

Tabel 4. 23
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator minat berkunjung
karena pelayanannya

Y4			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	51	57.30%
2	Setuju	27	30.34%
3	Tidak Setuju	11	12.36%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.23 mengenai indikator minat berkunjung karena pelayanannya, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 51 orang atau 57.30%, setuju 27 orang atau 30.34%, dan tidak setuju 11 atau 12.36%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa masyarakat kurang memiliki keinginan untuk kembali berkunjung. Hal ini karena disebabkan oleh keterbatasan kesiapan pegawai yang mengakibatkan ketidaktepatan waktu pelayanan, serta ketidakhadiran pegawai yang mengakibatkan ketidaktepatan waktu pelayanan, serta ketidakhadiran pegawai di tempat, sehingga pengunjung harus menunggu lebih lama atau bahkan kembali pada hari berikutnya untuk memperoleh layanan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa minat berkunjung kembali masih tergolong kurang baik karena pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan memuaskan.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang minat berkunjung kembali dengan indikator minat berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan. Teori tersebut menjelaskan bahwa minat untuk kembali menggunakan layanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Oleh karena itu, indikator minat berkunjung kembali karena pelayanan yang memuaskan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara masih dapat dikategorikan kurang baik karena belum sepenuhnya didukung oleh kualitas pelayanan yang konsisten dan optimal.

b) Indikator minat berkunjung karena fasilitas

Indikator minat berkunjung karena fasilitas adalah ukuran keinginan pengguna untuk kembali karena kelengkapan fasilitas.

Tabel 4. 24
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator minat berkunjung karena
fasilitas penunjang yang memadai

Y5			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	54	60.67%
2	Setuju	26	29.21%
3	Tidak Setuju	9	10.11%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.24 mengenai indikator minat berkunjung kembali karena fasilitas yang memadai, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 54 orang atau 62.67%, setuju 26 orang atau 29.21% dan tidak setuju 9 orang atau 10.11%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa masyarakat memiliki keinginan untuk kembali berkunjung. Hal ini didorong oleh fasilitas yang tersedia sudah baik dan mendukung kenyamanan selama proses pelayanan, sehingga pengunjung merasa puas dan termotivasi untuk kembali memanfaatkan layanan yang ada.

Meskipun demikian, ruang tunggu yang tersedia belum sepenuhnya optimal untuk menampung pengunjung dalam jumlah besar. Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa minat berkunjung kembali karena fasilitas yang memadai tergolong baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang minat berkunjung kembali dengan indikator minat berkunjung kembali karena fasilitas yang memadai. Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan, termasuk dari aspek fasilitas, akan memengaruhi keinginan untuk kembali menggunakan layanan. Oleh karena itu, indikator minat berkunjung kembali karena fasilitas yang memadai pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik karena fasilitas yang tersedia telah mendukung kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

c) Indikator minat berkunjung karena nilai dan manfaat

Indikator minat berkunjung karena nilai dan manfaat adalah ukuran ketertarikan pengguna berdasarkan manfaat yang dirasakan.

Tabel 4. 25
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator minat berkunjung kembali karena
nilai dan manfaatnya

Y6			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	49	55.06%
2	Setuju	40	44.94%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.25 mengenai indikator minat berkunjung kembali karena nilai dan manfaatnya, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 49 orang atau 55.06% dan setuju 40 orang atau 44.94%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa memiliki nilai dan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan yang bermanfaat mampu mendorong masyarakat untuk kembali berkunjung dan memanfaatkan layanan yang tersedia.

Dari hasil dokumentasi mengenai jenis layanan yang tersedia serta arsip pelayanan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan memiliki nilai dan manfaat yang jelas bagi masyarakat. Hal ini mendukung kepuasan pengunjung serta mendorong munculnya minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Dengan demikian, dokumentasi memperkuat kesimpulan bahwa indikator ini dapat dikategorikan baik.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa minat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat pelayanan tergolong baik.

Hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang minat berkunjung

kembali dengan indikator minat berkunjung kembali karena nilai dan manfaatnya. Teori tersebut menyatakan bahwa pelanggan yang merasakan nilai dan manfaat dari suatu pelayanan cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, indikator minat berkunjung kembali karena nilai dan manfaat pelayanan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

3) Kesiediaan Merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

a) Indikator menyarankan karena pelayanan memuaskan

Indikator menyarankan karena pelayanan memuaskan adalah ukuran kesiediaan pengguna merekomendasikan karena kualitas layanan.

Tabel 4. 26

Distribusi jawaban responden mengenai indikator menyarankan teman/kerabat karena pelayanan memuaskan

Y7			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	38	42.70%
2	Setuju	31	34.83%
3	Tidak Setuju	20	22.47%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.26 mengenai indikator menyarankan teman/kerabat karena pelayanan memuaskan, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 38 orang atau 42.70%, setuju 31 orang atau 34.83% dan tidak setuju 20 orang atau 22.47%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa masyarakat kurang menyarankan untuk berkunjung kembali. Hal ini disebabkan oleh pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan oleh sebagian pengunjung, seperti ketidaksiapan pegawai, ketidakhadiran pegawai di tempat, serta ketidaktepatan waktu pelayanan yang membuat pengunjung harus menunggu lebih lama atau bahkan kembali pada hari berikutnya untuk memperoleh layanan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator menyarankan karena pelayanan yang memuaskan masih tergolong kurang baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang kesediaan merekomendasikan dengan indikator menyarankan karena pelayanan memuaskan. Teori tersebut menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan akan cenderung merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena itu, rendahnya kesediaan masyarakat untuk

menyarankan Unit Layanan Terpadu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memuaskan, sehingga indikator ini dapat dikatakan kurang baik dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

b) Indikator menyarankan karena fasilitas penunjang memadai

Indikator menyarankan karena fasilitas penunjang memadai adalah ukuran kesediaan pengguna merekomendasikan karena fasilitas yang tersedia.

Tabel 4. 27
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator menyarankan karena
fasilitas penunjang yang memadai

Y8			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	57	64.04%
2	Setuju	28	31.46%
3	Tidak Setuju	4	4.49%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.27 mengenai indikator menyarankan karena fasilitas yang memadai, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 57 orang atau 64.04%, setuju 28 orang atau 31.46% dan tidak setuju 4 orang atau 4.49%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai menunjukkan bahwa sebagian pengunjung memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan Unit Layanan Terpadu

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara kepada orang lain. Hal ini karena fasilitas yang tersedia sudah baik dan memberikan kenyamanan selama proses pelayanan, sehingga menimbulkan kesan positif serta dorongan bagi masyarakat untuk menyarankan layanan ini kepada teman atau kerabat mereka.

Meskipun demikian, ruang tunggu yang tersedia masih belum sepenuhnya optimal untuk menampung pengunjung dalam jumlah besar. Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator menyarankan karena fasilitas yang memadai tergolong baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang kesediaan merekomendasikan dengan indikator menyarankan karena fasilitas yang memadai. Teori tersebut menjelaskan bahwa pelanggan yang merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan akan cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, indikator menyarankan karena fasilitas penunjang yang memadai pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

c) Indikator menyarankan karena nilai dan manfaat

Indikator menyarankan karena nilai dan manfaat adalah ukuran kesediaan pengguna merekomendasikan berdasarkan manfaat yang diperoleh.

Tabel 4. 28
Distribusi jawaban responden mengenai
indikator menyarankan karena
nilai dan manfaatnya

Y9			
No	Kategori	Frekuensi	Presentasi %
1	Sangat Setuju	52	58.43%
2	Setuju	37	41.57%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		89	100%

Sumber: Hasil dari Penelitian, 2025

Dari tabel 4.28 mengenai indikator menyarankan karena nilai dan manfaatnya, dapat dilihat dari hasil pembagian angket kuesioner yang dibagikan ke 89 responden, yaitu yang menjawab sangat setuju 52 orang atau 58.43% dan setuju 37 orang atau 41.57%.

Dari hasil observasi pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan bahwa pengunjung menyarankan untuk berkunjung karena layanan yang tersedia memiliki nilai dan manfaat yang memadai, sesuai dengan harapan, serta mampu menunjang proses pelayanan sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan hasil kuesioner dan observasi dapat disimpulkan bahwa indikator menyarankan karena nilai dan manfaatnya tergolong baik.

Hasil kuesioner dan observasi tersebut sesuai dengan teori kepuasan yang dikemukakan menurut Hawkins dan Lonney dalam Indrasari (2019:92) tentang kesediaan merekomendasikan dengan indikator menyarankan karena nilai dan manfaatnya sesuai harapan. Teori tersebut menjelaskan bahwa pelanggan yang merasakan nilai dan manfaat dari suatu pelayanan akan cenderung merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, indikator menyarankan karena nilai dan manfaatnya sesuai harapan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan baik dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrument penelitian mampu mengukur konstruk atau variabel yang seharusnya diukur secara tepat dan akurat. Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang mencerminkan kondisi sebenarnya dari variabel yang diteliti.

Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan terhadap instrumen kuesioner menggunakan uji validitas konstruk (*construct validity*) dengan Teknik korelasi Product Moment Pearson (*item-total correlation*). Teknik ini digunakan untuk menguji hubungan antara skor

setiap butir pernyataan dengan skor total variabelnya. Suatu item dikatakan valid apabila memiliki korelasi yang signifikan dan searah dengan skor total, yang menunjukkan bahwa item tersebut mampu merepresentasikan konstruk variabel yang diukur.

Apabila hubungan antara item pernyataan dan variabelnya rendah, maka alat ukur tersebut tidak dapat digunakan. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan berbentuk kuesioner, yang terdiri dari 15 item pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan 9 item pernyataan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y), sehingga total terdapat 24 item pernyataan. Setiap item pernyataan menggunakan skala likert dengan empat alternatif jawaban, yaitu: terdiri dari 4 alternatif jawaban dan setiap alternatif jawaban memiliki bobot nilai yang berbeda, yaitu: Sangat Setuju diberi skor nilai = 4, Setuju diberi skor nilai = 3, Tidak Setuju diberi skor = 2, dan Sangat Tidak Setuju diberi skor = 1.

Uji validitas dilakukan terhadap 89 responden dengan bantuan program SPSS versi 25, melalui menu *Bivariate Pearson Correlation* dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total variabel.

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung $\geq r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.
- 3) Item juga dikatakan valid apabila nilai Sig. $< 0,05$.

Nilai r table sebesar 0,208 diperoleh dari table distribusi r *Product Moment* dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 89 - 2 = 87$ pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 4. 29
Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Kepuasan Masyarakat
(Variabel X) dan Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Variabel	Butir (item)	Koefisien <i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	1.	0.680	0.208	Valid
	2.	0.557	0.208	Valid
	3.	0.490	0.208	Valid
	4.	0.747	0.208	Valid
	5.	0.716	0.208	Valid
	6.	0.545	0.208	Valid
	7.	0.741	0.208	Valid
	8.	0.685	0.208	Valid
	9.	0.782	0.208	Valid
	10.	0.520	0.208	Valid
	11.	0.527	0.208	Valid
	12.	0.569	0.208	Valid
	13.	0.775	0.208	Valid
	14.	0.646	0.208	Valid
	15.	0.748	0.208	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	1.	0.537	0.208	Valid
	2.	0.764	0.208	Valid
	3.	0.688	0.208	Valid
	4.	0.595	0.208	Valid
	5.	0.686	0.208	Valid
	6.	0.673	0.208	Valid
	7.	0.802	0.208	Valid
	8.	0.609	0.208	Valid
	9.	0,494	0.208	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Menggunakan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan tabel 4.29 di atas, diketahui bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X1–X15) memiliki nilai r

hitung lebih besar dari r tabel (0,208), sehingga seluruh item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Begitu pula dengan variabel kepuasan masyarakat (Y1–Y9), yang juga menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,208), sehingga seluruh butir pernyataannya dinyatakan valid.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini valid atau telah memenuhi uji validitas konstruk melalui korelasi *Product Moment Pearson (item-total correlation)*, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Uji Reliabilitas

Setelah item-item pernyataan lolos uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat keandalan suatu kuesioner, yaitu sejauh mana instrumen penelitian mampu memberikan hasil yang sama apabila dilakukan pengukuran berulang dalam kondisi yang berbeda.

Untuk itu, dilakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian dengan bantuan program SPSS Versi 25 dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$.
- 2) Instrumen dinyatakan tidak reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$.

Tabel 4. 30
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pengaruh Kualitas Pelayanan
(Variabel X) dan Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0.901	Reliabel
2.	Kepuasan Masyarakat	0.832	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian Menggunakan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.30 di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,901 dan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,832. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimal 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel atau handal. Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang diteliti.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki data residual yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov* pada taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig. $\geq 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal.

Tabel 4. 31 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.45200456
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.039
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c, d}
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.711 ^e
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.700
		.723

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

Sumber: Hasil Penelitian Menggunakan SPSS versi 25, 2025

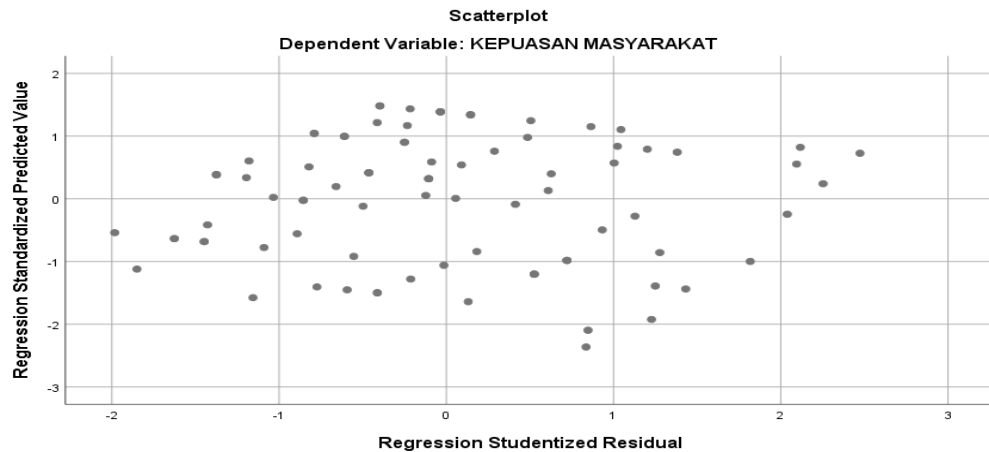
Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.31 di atas, diketahui bahwa nilai *Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, yang berarti lebih besar dari nilai signifikansi 0,05. Dengan demikian, H_0 tidak ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual terstandarisasi berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis regresi linier sederhana.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu kondisi di mana terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada setiap pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, karena hal tersebut dapat menyebabkan hasil estimasi menjadi tidak efisien. Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya

gejala heteroskedastisitas adalah melalui grafik *Scatterplot* antara nilai *ZPRED* (nilai prediksi) dan *SRESID* (nilai residual standar).

Tabel 4. 32 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian Menggunakan SPSS versi 25, 2025

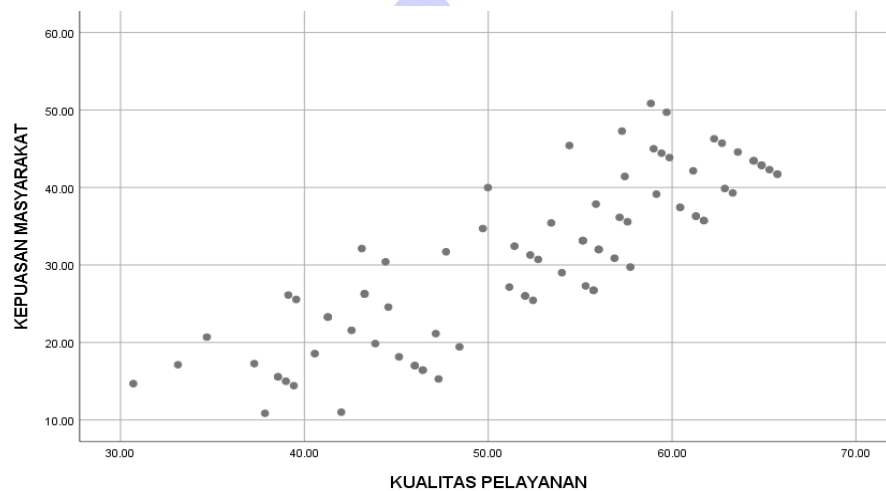
Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.32 (dapat dilihat pula pada grafik *Scatterplot*), terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan sasumsi klasik linearitas, yaitu kondisi dimana hubungan antara variabel independent dan variabel dependen harus membentuk hubungan yang linear atau Mengikuti garis lurus dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang memnuhi asumsi linearitas, karena hubungan yang tidak linear dapat

menyebabkan hasil estimasi menjadi kurang akurat. Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya gejala ketidaklinearan adalah melalui grafik *scatter-plot* antara variabel bebas dan variabel terikat dengan melihat pola sebaran titik-titik data yang terbentuk.

Tabel 4. 33 Hasil Uji Linearitas



Sumber: Hasil Penelitian Menggunakan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel 4.33 (dapat dilihat pada grafik scatterplot), terlihat bahwa titik-titik data menyebar pola garis lurus yang cenderung meningkat dari kiri bawah ke kanan atas. Sebaran tersebut menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta tidak membentuk pola melengkung atau acak. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat linear. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi asumsi klasik linearitas, sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

5. Hasil Analisis Data

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel. Dalam uji ini ada beberapa tahapan yang pertama mengetahui kelinieritasan kedua variabel, hubungan atau pengaruh anantara variabel dan sifatnya, dan berasan tingkatnya.

Tabel 4. 34
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.713	5.53280

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Dari tabel 4.34 diatas dapat menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,847. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian ada di kategori sangat kuat.

Tabel 4. 35
Hasil Uji Model Persamaan Regresi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6735.688	1	6735.688	220.035	.000 ^b
	Residual	2663.233	87	30.612		
	Total	9398.921	88			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.35 diatas menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Dari output tersebut terlihat nilai Sig. $0,000 < 0,05$ yang berarti model persamaan regresi berdasarkan pada penelitian adalah signifikan, artinya model regresi linier sederhana memenuhi kategori linieritas.

Tabel 4. 36
Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-19.224	3.431		-5.603	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.960	.065	.847	14.834	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Pengolahan SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan pada tabel 4.36 diatas hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan koefisien konstanta adalah sebesar -19.224 dan variabel bebas (X) adalah sebesar 0,960. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = -19.224 + 0,960 X$

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstanta adalah (-19.224). Secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada Kualitas Pelayanan 0,960 maka Kepuasan Masyarakat memiliki nilai -19.224, Selanjutnya nilai 0,960 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,960.

Selain itu, nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

b. Uji Hipotesis

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jumlah pengaruh satu variabel independen secara versial dalam menerangkan variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai Sig. $< 0,05$ atau T hitung $> T$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai Sig. $> 0,05$ atau T hitung $< T$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4. 37
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-19.224	3.431		-5.603	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.960	.065	.847	14.834	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data Pengolahan SPSS versi 25, 2025

1) Perumusan hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2) Penetapan kriteria

Besarnya nilai t tabel untuk taraf Sig. 5%, $df = 87$ ($df = n - 1$, untuk $n = 89$). Jadi, nilai T tabel yaitu 1,988.

Dik: n (banyaknya sampel) = 89, k (Jumlah variabel) = 1, $\alpha = 5\%$

Dit: T tabel?

T tabel = (0,05 ; 87) = 1,988.

3) Hasil T hitung

Berdasarkan tabel 4.36 hasil t hitung diperoleh menggunakan SPSS versi 25 yaitu sebesar 14.834.

4) Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 14.834 lebih besar dari t tabel sebesar 1,988, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Unit Layanan Terpadu, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat. Hasil ini sekaligus membuktikan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Adapun hasil uji determinasi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 38
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.713	5.53280

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data Pengelolaan SPSS versi 25, 2025

Setelah r hitung diketahui sebesar 0,847 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y

dengan menggunakan koefisien determinan (r^2) yang dinyatakan dalam persentase sebagai berikut.

$$r^2 = (0,847)^2 \times 100\% = r = 0,717 \times 100\% = 71,7\%, \text{ dibulatkan menjadi } 72\%$$

Dari output diatas didapatkan nilai pada R-Square sebesar 0,717 yang artinya pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 72%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 28% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti. Hal ini sesuai dengan *output IBM SPSS Statistis 25* yang mana hasil *R Square* atau koefisien determinan (R^2), yaitu sebesar 0,717 atau 71,7% yang dibulatkan menjadi 72%.

C. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y), maka dapat disimpulkan mengenai beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan diatas dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dominan termasuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut diperkuat dari hasil uji validitas yang memenuhi syarat $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ sehingga seluruh

item pernyataan yang digunakan valid. Selain itu, didukung oleh hasil uji reliabilitas yang memenuhi syarat koefisien reliabilitas $> 0,6$ sehingga dua variabel yang digunakan sudah reliabel.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = -19,224 + 0,960 X$ atau $Y = 0,960 + -19,224$. Selanjutnya nilai 0,960 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,960. sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t atau t hitung sebesar 14.834, sedangkan nilai t table adalah 1.988 pada taraf signifikansi 5% dengan syarat yang terpenuhi yaitu $t \text{ hitung} > t \text{ table}$, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat dipastikan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y) pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Selain itu, berdasarkan analisis deskriptif terhadap indikator variabel, diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat meliputi kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan empati

(empathy). Ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, jelas, mudah dimengerti, serta perhatian yang cukup kepada masyarakat menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan.

Sementara itu, pada variabel kepuasan masyarakat, aspek yang paling mencerminkan tingkat kepuasan responden adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga mendorong loyalitas serta rekomendasi positif terhadap Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Besaran variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung (Y).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai yaitu sebesar 72%, sehingga diketahui bahwa ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu sebesar 72% sedangkan 28% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti.