

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN
TERPADU DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

**MULIANA
NPM 2022201**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
TAHUN 2025**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : MULIANA
NPM : 2022201
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing 1
Amuntai, Oktober 2025
Pembimbing 2



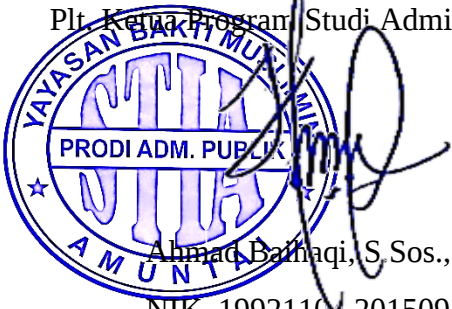
Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos., M.AP

NUPTK. 9260748649230093



Nida Urahmah, M.Pd

NUPTK. 6935767668230302

Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Ballaqui, S.Sos., M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TERPADU DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

Adapun maksud dan tujuan peneliti dalam menyusun Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelas sarjana Strata 1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti juga mengucapkan berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai, Dr. Reno Afrian, S.Sos., M.AP., CIQaR., CIQnR.
2. Dosen Pembimbing 1, Ibu Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, M.AP., yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing 2, Ibu Nida Urahmah, M.Pd yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah memberikan izin dan berpartisipasi dalam penelitian serta menyediakan informasi yang diperlukan.
5. Orang tua peneliti yang selalu mendoakan dan mendukung baik secara moril dan materil yang senantiasa diberikan.

Semoga segala bantuan dan pengarahan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat ganjaran pahala dari Allah SWT. Terlepas dari itu, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk penyempurnaan penelitian ini ditahap berikutnya.

Akhir kata peneliti berharap skripsi ini dapat memberi manfaat sebagai panduan penelitian dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Amuntai, 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	11
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian	28
C. Tipe Penelitian	29
D. Definisi Operasional Variabel	31
E. Instrumen Penelitian	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Penentuan Skor	36
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
I. Uji Asumsi Klasik.....	39
J. Teknik Analisis Data	40

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Daftar Responden.....	31
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	34
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	37
Tabel 3. 4 Nilai Interval	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan secara umum adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, dan menyediakan keputusan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan

masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and order*) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam masyarakat.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, pemerintah Indonesia juga mengeluarkan regulasi melalui Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Regulasi ini mewajibkan instansi pemerintah untuk mengukur kepuasan masyarakat secara berkala agar kualitas pelayanan dapat dievaluasi dan ditingkatkan (Kemenpan RB, 2017).

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas membantu bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan dan kebudayaan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Menurut Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 16 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara disebutkan bahwa: “Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan, dengan tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah serta tugas pembantuan di bidang pendidikan.” Sedangkan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dinas adalah instansi atau lembaga pemerintah yang melaksanakan tugas tertentu sesuai dengan bidangnya. Dengan demikian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat

dikatakan sebagai instansi pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam mengatur, membina, dan mengelola penyelenggaraan pendidikan serta kebudayaan di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pengunjung atau masyarakat yang berhubungan dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah individu, kelompok, maupun lembaga yang datang untuk mencari informasi, mendapatkan pelayanan pendidikan, konsultasi, maupun memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh dinas.

Tujuan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah menyediakan layanan dan fasilitas di bidang pendidikan serta kebudayaan bagi masyarakat/pegawai. Disdikbud berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui ketanggapan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kepentingan publik, guna mendukung terwujudnya pendidikan yang bermutu dan pelestarian kebudayaan daerah.

Untuk menunjang pelaksanaan tugas tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT). ULT hadir sebagai pusat pelayanan administrasi, informasi, dan konsultasi yang menyatukan berbagai jenis pelayanan dalam satu pintu. Dengan keberadaan ULT, diharapkan masyarakat maupun pegawai dapat memperoleh layanan dengan lebih mudah, cepat, dan transparan tanpa harus berhadapan dengan prosedur birokrasi yang berbelit. Adapun kegiatan yang dilaksanakan oleh ULT meliputi: Pelayanan Pengunjung; Administrasi Surat-Menyurat; Layanan Konsultasi dan Pendampingan Teknis; Penerimaan dan Penanganan

Pengaduan Masyarakat; Penyediaan Informasi Publik; Sosialisasi dan Edukasi Layanan; Monitoring dan Evaluasi Layanan; Koordinasi Lintas Bidang.

Sebagai instansi yang dijadikan tujuan mahasiswa, pelajar, maupun masyarakat dalam mencari informasi serta edukasi di bidang pendidikan dan kebudayaan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memaksimalkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan.

Permasalahan pertama, masih terdapat ketidakhadiran petugas pada jam pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama atau bahkan kembali pada hari berikutnya, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap kualitas layanan.

Permasalahan kedua, sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem digital. Hal ini mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan, yang menyulitkan terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota.

Permasalahan ketiga, proses penyelesaian layanan sering kali berlangsung lambat, sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh hasil sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Melihat uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan kajian mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai

Utara. Penelitian ini berfokus pada apakah pemberian pelayanan oleh Unit Layanan Terpadu sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat atau belum, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan mampu memberikan kepuasan penelitian skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.”**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah yang ingin dibatasi oleh peneliti yang disebabkan masalah yang terlalu luas atau lebar yang bisa mengakibatkan penelitian itu tidak bisa fokus. Oleh karena itu, batasan diperlukan supaya penelitian bisa memberikan hasil yang tepat. Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah dengan menggunakan teori dari para ahli sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tunggul Prasodjo (2023:11-13, 68) Yaitu:

- a. *Tangible* (bukti fisik)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Meithiana Indrasari (2019:92) Yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat mengunjungi kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Adapun manfaat yang di harapkan dari penelitian ini adalah:
 - a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan beserta wawasan, khususnya

terkait kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Selain mendapatkan teori-teori berkaitan variabel yang bersumber dari buku referensi juga memperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan variabel penelitian. Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai masukan serta bahan pengkajian yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

1. Ahmad Saupi. 2024, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Amuntai Tengah. Permasalahan penelitian yaitu masih adanya pelayanan yang kurang memperhatikan pemberian informasi, kurang tepat waktu, ruang layanan yang belum tertata, serta ketiadaan konter depan yang membuat masyarakat kebingungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel penelitian berjumlah 87 responden dengan teknik accidental sampling. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan aplikasi SPSS v.29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung $17,085 > t$ tabel $1,663$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai korelasi (R) sebesar $0,880$ menunjukkan

hubungan yang sangat kuat, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 77%, yang berarti kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 77%, sedangkan sisanya 23% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

2. Rhesa Mutia Afnida 2024, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”*, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Permasalahan penelitian ditemukan dari fenomena kurang cepatnya pegawai dalam pelayanan (misalnya pembuatan surat izin dan surat nikah yang melebihi standar waktu), terbatasnya SDM sehingga pelayanan lambat, serta kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 71 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Persamaan regresi diperoleh $Y = -0,550 + 0,847X$, dengan nilai t hitung 92,198 > t tabel 0,194, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai korelasi sebesar 0,769 menunjukkan hubungan yang kuat, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 59%, yang berarti kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 59%, sedangkan sisanya 41% dipengaruhi faktor lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin

tinggi pula kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Ahmad Saupi, Agus Surya Dharma, M. Husaini (2024) jurnal pelayanan publik dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai t hitung = 17,085 > t tabel 1,663; sig. 0,001 < 0,05. Korelasi (R) = 0,880 (sangat kuat), $R^2 = 77\%$.	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan memakai metode kuantitatif dengan instrumen kuesioner, analisis regresi, uji t, uji R^2 . Sama-sama membuktikan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat.	Perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lokasi penelitian yang berbeda dan fenomena penelitian ini lebih fokus pada: (Amuntai Tengah → kurang perhatian petugas, ruang layanan tidak tertata, konter depan tidak ada. ULT → petugas tidak hadir, pelayanan manual, proses lambat).
2	Rhesa Mutia Afrida, Siti Raudah, Nida Urahmah (2024) jurnal pelayanan publik dari Sekolah	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tebing	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi: $Y = -$	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan pendekatan	Perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lokasi penelitian yang berbeda dan fenomena penelitian ini

	Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai	Tinggi Kabupaten Balangan	0,550 + 0,847X. Nilai korelasi (R) = 0,769 (kuat) dengan R ² = 59%.	kuantitatif. Sama-sama menggunakan analisis regresi, uji t, dan koefisien determinasi	lebih fokus pada: (Tebing Tinggi → keterlambatan pelayanan, SDM terbatas, kurang ramah. ULT → petugas tidak hadir, pelayanan manual, proses lambat).
--	----------------------------------	---------------------------	---	---	--

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Dalam era globalisasi saat ini, manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintahan, pelayanan publik tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan publik terhadap negara. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik harus dikelola secara profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga mendukung terciptanya good governance yang transparan dan akuntabel.

Setiap organisasi, baik yang bergerak di sektor privat maupun publik, memiliki kerangka dasar untuk menjalankan aktivitasnya sesuai tujuan yang diharapkan. Unsur-unsur penting seperti kepemimpinan,

sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan merupakan satu kesatuan yang saling terkait dan tidak dapat dipisahkan. Dalam konteks pelayanan publik, organisasi dapat diibaratkan sebagai batang tubuh, sedangkan manajemen berperan sebagai penggerak yang mengarahkan jalannya organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dengan manajemen yang terencana dengan baik, organisasi pelayanan publik akan terus berkembang, adaptif, dan mampu memberikan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat.

Menurut Safroni dalam Hayat (2017:9) manajemen dapat dipandang sebagai sebuah siklus yang apabila dilaksanakan secara berkualitas akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan. Siklus ini pada akhirnya berimplikasi terhadap meningkatnya kinerja aparatur negara. Kinerja yang baik akan menghasilkan output pelayanan yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas manajemen pelayanan publik memiliki dampak langsung terhadap hasil layanan yang diterima masyarakat.

Manajemen publik menurut Overman dalam Hayat (2017:11) adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi sistem yang dibangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan yang terstruktur dan sistematis dalam penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya

manusia, sarana prasarana, keuangan, maupun informasi, untuk mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat. Manajemen ini berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Mustanir (2022:11) pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Moenir mengatakan bahwa : “Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” Menurut Moenir dalam Mustanir (2022:11).

Selanjutnya menurut Moenir dalam Kamaruddin Sellang (2016:75) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Penekanan terhadap definisi pelayanan tersebut ialah pelayanan yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh

seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan menurut Mustanir (2022:11-12).

Menurut Kotler dalam Mustanir (2022:14-15) beliau menyebutkan bahwa pelayanan (*servcie*) adalah sebagai satu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

- a. *Higt contact service* : sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service* : klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan lembaga keuangan.

Menurut Loina dalam Mustanir (2022: 15) beranggapan bahwa sebuah pelayanan adalah satu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Marjoni Rachman (2021:11) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Mustanir (2022:21) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam hal memenuhi kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang telah dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk hanya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik menurut Hayat (2017:22).

Pelayanan publik dengan prespektif yang lebih luas menurut T. Keban dalam Kamaruddin Sellang (2016:56) ada enam dimensi strategis dalam administrasi publik, yakni sebagai berikut:

- 1) Dimensi Kebijakan
- 2) Dimensi Struktur Organisasi
- 3) Dimensi Manajemen
- 4) Dimensi Etika

- 5) Dimensi Lingkungan
- 6) Dimensi Akuntabilitas Kinerja

Sangkala dalam Kamaruddin Sellang (2016:81–82) mengemukakan bahwa paling tidak terdapat empat prinsip dasar yang termuat dalam sebuah charter yaitu berkualitas, pilihan, standar, dan nilai, namun dalam perkembangannya mengalami penambahan. Prinsip dasar yang termaktub didalam citizen charter pada dasarnya memuat adanya pengakuan hak-hak publik atas pelayanan yang harus diterima, karena mereka telah membayar atau melaksanakan kewajibannya melalui pajak, baik langsung maupun tidak langsung. karena itu, keseluruhan layanan yang diberikan harus dalam keadaan berkualitas tinggi, responsive terhadap kebutuhan warga, serta tersedia dengan biaya yang resonal. Lebih lanjut prinsip dasar tersebut mencakup :

- 1) Terdapat standar yang jelas, artinya setting dan monitoring diungkapkan secara eksplisit bagi pengguna sesuai dengan apa yang mereka harapkan,
- 2) Informasinya jelas dan terbuka, artinya isi dari informasi yang diberikan harus akurat, tersedia setiap saat dalam bahasa yang sederhana, misalnya; mengenai bagaimana cara masyarakat melakukannya dan siapa yang bertanggungjawab/ petugasnya,
- 3) Terdapat kesamaan, artinya informasi yang diberikan sama bagi setiap pengguna,
- 4) Tidak memihak, artinya dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh membedakan,
- 5) Kontinyu, artinya pelayanan yang diberikan baik kuantitas maupun mutunya berkelanjutan atau tetap konsisten,
- 6) Teratur, artinya mekanisme pelaksanaan pelayanan diberikan runut dan jelas,
- 7) Pilihan, artinya pemerintah membuka peluang bagi pihak ketiga untuk memberikan layanan yang sama (contracting out),
- 8) Konsultasi, artinya konsultasi dilaksanakan secara regular dan sistematis dengan para pengguna. Pandangan pengguna layanan dan prioritasnya harus dapat dijadikan sebagai patokan, standar yang diterapkan dalam pelayanan publik,
- 9) Sopan dan penolong, artinya sopan dan suka membantu memberi pelayanan kepada pengguna merupakan ciri para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan. Layanan yang diberikan harus adil bagi siapa saja yang memerlukan pelayanan serta dalam suasana kondisi yang menyenangkan semua pihak,
- 10) Perbaikan, artinya jika dirasa pelaksanaannya salah, maka seger diperbaiki. Prosedur keberatan dijelaskan kepada masyarakat sehingga mudah dilakukan,
- 11) Ekonomis, artinya pelayanan publik yang diselenggarakan seyogyanya ekonomis dan efisien di dalam konteks kemampuan sumberdaya dan kemampuan keuangan negara,
- 12) Pengukuran, artinya pelayanan mesti yang diberikan harus didasarkan atas standar dan target yang dapat diukur kinerjanya. Hasil

pengukuran tersebut dapat menjadi sumber perbaikan agar mutu pelayanan tetap dapat dijaga dan bahkan ditingkatkan.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah (2018:49) pengertian kualitas lebih luas yaitu “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).” Menurut Kotler dalam Hardiansyah (2018:49) mengatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*” “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.” Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Kualitas pelayanan publik adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif. Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik banyak dibicarakan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang mengukur keberhasilan otonomi daerah. Jika

pelayanan publik pemerintahan daerah baik atau berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil menurut Sellang dalam Hendrayady (2023:75).

Menurut Goetsch & Davis dalam Hardiansyah (2018:49) kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Rasyid dalam Hendrayady (2023:75) menyatakan bahwa pemerintah pada hakekatnya melayani masyarakat, tidak harus melayani dirinya sendiri atau dilayani, tetapi melayani masyarakat, menciptakan kondisi bagi setiap anggota masyarakat, mengerahkan kemampuan dan kreativitasnya, serta mencapai tujuan bersama. Dari sudut pandang ini, kita dapat memahami bahwa tugas dan misi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan membiarkan masyarakat memberikan pelayanan untuk melayani pemerintah.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:54 – 55) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pengguna sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri

atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan Keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Moenir dalam Hendrayady (2023: 76) mengemukakan bahwa pelayanan memuaskan orang lain atau orang yang dilayani, pelaku yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut harus memenuhi empat kriteria utama sebagai berikut; bertingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya dapat diterima oleh yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat, dan memiliki sikap yang ramah dalam pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik, serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus terus dilakukan agar masyarakat merasa terlayani dengan baik oleh pemerintah dan lembaga publik.

5. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah dalam Tunggul Prasodjo (2023:71) menyebutkan enam faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik, antara lain:

- a. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur;
- b. Kemampuan aparatur;
- c. Pengawasan/ kontrol sosial;
- d. Perilaku birokrasi/ aparatur;
- e. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan
- f. Restrukturisasi organisasi.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tunggul Prasodjo (2023:11-13, 68) antara lain:

a. Bukti Fisik (*Tangible*).

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.

b. Keandalan (*Reliability*).

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.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

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.

d. Jaminan/Keyakinan (*Assurance*).

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

e. Empati (*Emphaty*).

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

7. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang fundamental dalam manajemen mutu. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat di mana produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Oliver dalam Asnia Minarti dkk (2022:33-34) kepuasan pelanggan adalah “evaluasi subjektif dari pengalaman pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima, yang mencerminkan perasaan puas atau tidak puas terhadap pengalaman

tersebut”. Kepuasan pelanggan tidak hanya sekedar hasil dari memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mencakup pelanggan emosional dan persepsi terhadap kualitas produk atau layanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan karena berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, citra perusahaan, dan keberlanjutan bisnis. Sebagai contoh, sebuah perusahaan manufaktur yang mampu menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitas. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat menyebabkan pelanggan beralih ke kompetitor, menurunkan citra perusahaan, dan mengancam kelangsungan usaha menurut Kotler & Keller dalam Asnia Minarti dkk (2022:34).

Menurut Kotler dan Keller dalam Anindya Dwiana Putri (2017) kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen dalam bisnis dianggap sebagai salah satu dimensi kinerja pasar karena peningkatan kepuasan konsumen berpotensi pada pertumbuhan penjualan jangka pendek maupun jangka panjang, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang menurut Tjiptono, Chandra, Adriana dalam Anindya Dwiana Putri (2017).

Kepuasan pelanggan adalah hal mengenai harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan yang terpenuhi sehingga berdampak kepada pembelian ulang terjadi atau terjadi kesetiaan pelanggan. Menurut Rahayu dalam Januardin dkk (2021:2) “Kepuasan pelanggan telah menjadi faktor

penting bagi perusahaan, karena membawa manfaat yang positif bagi perusahaan”. Kepuasan pelanggan adalah suatu ekspektasi yang dirasakan pelanggan atas produk dan layanan yang diterimanya.

Kepuasan pelanggan biasanya akan berdampak terhadap penjualan atau pendapatan dari perusahaan, untuk itu biasanya perusahaan sangat konsen terhadap bagaimana perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, agar pelanggan setia. Menurut Soedarmo dalam Januardin dkk (2021:4) “kepuasan pelanggan (*customer service*) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya”.

Menurut Schisffman dan Kanuk dalam Januardin dkk (2021:5) “Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya. Maka tidaklah mengherankan jika perusahaan menjadi terobsesi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang sangat erat dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan”.

8. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

Menurut Lupiyoadi dalam Januardin dkk (2021:8-9) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kualitas Produk, dimana konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas Pelayanan, dimana konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional, dimana konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.
- d. Harga, dimana produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

- e. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Faktor-faktor ini dapat saling berhubungan dan berbeda-beda dalam konteks setiap negara atau masyarakat tertentu. Pemerintah, organisasi non pemerintah, dan individu dapat berperan dalam meningkatkan faktor-faktor ini untuk menciptakan masyarakat yang lebih puas.

9. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Meithiana Indrasari (2019:92) mengemukakan ukuran atau indikator kepuasan secara umum meliputi:

- a. Kesesuaian harapan; merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b. Minat mengunjungi kembali; merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- c. Kesediaan merekomendasikan; merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

C. Kerangka Pemikiran

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan hasil observasi awal di dapat beberapa fenomena masalah yang ditemui oleh peneliti dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan masyarakat. Pemasalahan pertama, pertama, masih terdapat ketidakhadiran petugas pada jam pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama atau bahkan kembali pada hari berikutnya. Permasalahan kedua, sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem digital. Hal ini mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor untuk mengurus berbagai keperluan, yang menyulitkan terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kota. Permasalahan ketiga, proses penyelesaian layanan masih cenderung lambat sehingga masyarakat tidak dapat memperoleh hasil sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Landasan Teori pada penelitian ini adalah:

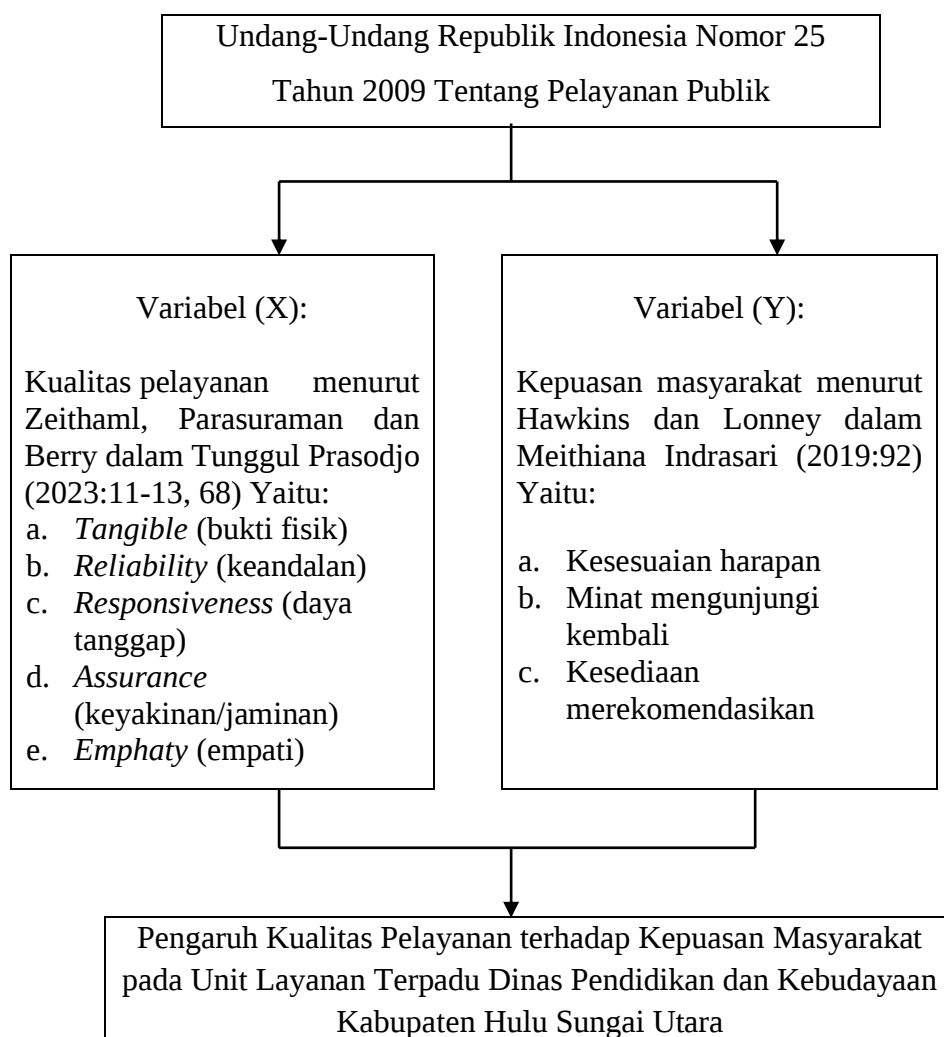
1. Teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Tunggal Prasodjo (2023:11-13, 68) Yaitu:
 - a. *Tangible* (bukti fisik)
 - b. *Reliability* (keandalan)
 - c. *Responsiveness* (daya tanggap)
 - d. *Assurance* (keyakinan/jaminan)
 - e. *Emphaty* (empati)
2. Teori kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonney dalam Meithiana Indrasari (2019:92) Yaitu:
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat mengunjungi kembali
 - c. Kesiediaan merekomendasikan

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Kerangka pemikiran membantu peneliti menentukan teori, konsep-konsep, hingga dalil yang nantinya dijadikan dasar penelitian. Kerangka Pemikiran digunakan untuk memecahkan masalah, mengembangkan ide, membuat keputusan yang lebih

baik dan memahami hubungan antara berbagai elemen yang terlibat dalam suatu konteks.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Menurut Imam Machali (2021:53) Hipotesis berasal dari kata “hypo” berarti sebelum, dan “thesis” pernyataan, atau pendapat. Dengan demikian hipotesis secara sederhana dapat difahami sebagai suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya. Dalam sebuah penelitian, hipotesis umumnya dirumuskan untuk menjawab secara sementara masalah yang akan diteliti. Jadi, hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang akan diteliti.

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Hardani dkk (2020:329) Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis seringkali dikatakan hasil penelitian sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum sebagai jawaban yang empirik menurut Sugiyono dalam Hardani dkk (2020:330). Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah:

1. Hipotesis kerja atau sering disebut hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis kerja menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y, yaitu adanya pengaruh.
2. Hipotesis nol (H_o) yaitu hipotesis yang menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

3. Jika membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan fokus ruang lingkup pada bidang Unit Layanan Terpadu (ULT), yang beralamat Jalan Negara Dipa No. 357 Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71418.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian, seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk

meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif-kausal untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X: kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Y: kepuasan masyarakat) pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara statistik. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian adalah wilayah generalisasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono dalam Novia Nour Halisa dkk (2024:86), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga dalam penelitian, seorang peneliti perlu menentukan karakteristik dari objek penelitian dan kemudian mencari populasi atau objek penelitian yang secara keseluruhan memenuhi kriteria tersebut. Pada penelitian ini, populasi pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Juni-Agustus 2025 sebanyak 841 pengunjung. Jadi, total populasi pada penelitian ini, yaitu sebanyak 841.

2. Sampel

Sampel diambil dari pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling menurut Husain dan Purnomo dalam Hardani dkk, (2020:362). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, teknik *Probability Sampling* terbagi menjadi beberapa teknik, namun pada penelitian ini peneliti menggunakan *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasinya.

Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) 10% (0,1). Adapun perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Banyaknya sampel

e = Presentasi yang digunakan 10% atau 0,1

$$n = \frac{841}{841(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{841}{9.41} = 89.373 \text{ maka dibulatkan menjadi } 90$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel penelitian adalah 90 pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tabel 3. 1
Daftar Responden

No	Responden	Keterangan
1	Pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara	90 Orang
Jumlah		90 Orang

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Variabel penelitian yaitu sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel juga dapat diartikan sebagai objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel suatu penelitian ini menunjukkan adalah:

1. Desain Operasional Variabel X

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tunggul Prasodjo (2023:11-13, 68) antara lain:

a) Bukti Fisik (*Tangible*).

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

b) Keandalan (*Reliability*).

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.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*).

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.

d) Jaminan/Keyakinan (*Assurance*).

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan

kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

e) Empati (*Emphaty*).

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

2. Desain Operasional Variabel Y

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Meithiana Indrasari (2019:92) mengemukakan ukuran atau indikator kepuasan secara umum meliputi:

- a. Kesesuaian harapan; merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b. Minat mengunjungi kembali; merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- c. Kesiediaan merekomendasikan; merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, data penelitian diperoleh dari instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah alat bantu untuk kesuksesan pengambilan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, atau lainnya. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian

jumlah instrumen yang akan digunakan akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen-instrumen penelitian sudah ada yang dibakukan, tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket/koesioner. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert.

Tabel 3. 2
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	Indikator
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Tunggul Prasodjo (2023:11-13, 68) :	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).	a. Bangunan b. Fasilitas c. Penampilan karyawan
		Keandalan (<i>Reliability</i>).	a. Kecepatan b. Ketepatan waktu c. Tidak ada kesalahan
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).	a. Cepat tanggap b. Jelas c. Mudah dimengerti
		Jaminan/Keyakinan (<i>Assurance</i>).	a. Sopan b. Santun c. Dapat dipercaya
		Empati (<i>Emphaty</i>).	a. Komunikasi yang baik b. Perhatian yang cukup c. Diperlakukan dengan adil
2	Ukuran kepuasan menurut Hawkins dan Lonney dalam Meithiana Indrasari (2019:92)	Kesesuaian harapan	a. Produk/jenis pelayanan yang diberikan sesuai harapan b. Pelayanan memuaskan c. Fasilitas penunjang yang memadai
		Minat berkunjung	a. Minat berkunjung karena pelayannya b. Minat berkunjung karena fasilitas penunjang memadai

(1)	(2)	(3)	(4)
			c. Minat berkunjung karena nilai dan manfaatnya
		Kesediaan merekomendasikan	a. Menyarankan karena pelayanan memuaskan b. Menyarankan karena fasilitas penunjang memadai c. Menyarankan karena nilai dan manfaatnya

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Teknik penyebaran kuisisioner, yaitu teknik dengan pemberian daftar pertanyaan/pernyataan yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang sudah tersedia yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang sesuatu yang sedang diteliti. Peneliti menggunakan metode untuk mencari data yang berhubungan langsung dengan keadaan subjek yang berupa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Pengamatan (Observasi)

Teknik Observasi, yaitu teknik dengan mengadakan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan gejala-gejala yang ditemukan di lapangan. Adapun yang meliputi kegiatan pengamatan, pemantauan, dan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan

seluruh alat panca indera yang dilakukan peneliti pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Dokumentasi

Teknik Dokumentasi, yaitu adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen dapat berupa rekaman atau dokumen tertulis, seperti arsip data base, surat menyurat, rekaman gambar, dan benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa. Dokumentasi dapat berupa dokumentasi pribadi dan dokumen resmi. Berupa barang-barang tertulis ataupun data-data yang diberikan pihak tertentu kepada peneliti. Peneliti mendapatkan data-data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara seperti data pengunjung, jumlah program ataupun layanan, struktur organisasi, serta dokumen lainnya yang diperlukan peneliti.

G. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban yang akan diberi skor, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Untuk mengetahui atau menentukan kategori jawaban responden dari masing-masing variabel tergolong baik, cukup atau tidak baik maka ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya Bilangan}}$$

$$\text{Maka diperoleh: } \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Sehingga dengan demikian dapat diketahui jawaban responden masing-masing variabel, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 4
Nilai Interval

Kategori	Nilai Interval
Sangat Baik	4,2 – 5,0
Baik	3,3 – 4,1
Kurang Baik	2,4 – 3,2
Tidak Baik	1,5 – 2,3
Sangat Tidak Baik	0,8 – 1,4

Untuk menentukan jawaban responden tergolong sangat baik, baik, sedang, cukup, tidak baik atau sangat tidak baik. Maka jumlah jawaban responden akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaan

atau pernyataan. Dari hasil pembagian tersebut akan diketahui jawaban responden termasuk dalam kategori yang mana.

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat keyakinan dan/atau kesahihan suatu instrumen. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

ΣX = Jumlah skor butir soal/pertanyaan

ΣY = Jumlah skor total

ΣXY = Jumlah perkalian antar skor X dan skor Y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor butir

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor total

N = Jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi dari pengukuran. Jika seseorang diberikan pertanyaan dalam survei beberapa kali maka diperoleh jawaban yang sama/hampir sama. Uji ini dilakukan untuk mengetahui ketetapan

suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda.

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya. Instrumen yang baik tidak bersifat tendensius dan menghasilkan data yang konsisten. Instrumen yang dapat dipercaya dan reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* (α), yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

n = Banyaknya butir soal/pertanyaan

$\sum \sigma h^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

Setelah hasil nilai koefisien Alfa (*cronbach*) didapat maka nilai yang diketahui tersebut dibandingkan dengan r tabel pada tabel nilai r hitung. Jika nilai Alfa < angka r tabel maka pertanyaan tersebut tidak reliabel. Adapun sebaliknya, jika nilai r hitung > r tabel maka pertanyaan tersebut reliabel.

I. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian terhadap model regresi untuk menghindari adanya penyimpangan pada model regresi dan untuk mendapatkan

model regresi yang lebih akurat. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Linieritas

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan terikat. Jika nilai sig. Deviation from linierity $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linier dan jika nilai sig. Deviation from linierity $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linier.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dilakukan memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, yang artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya. Data yang baik adalah data yang normal dalam pendistribusiannya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

J. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengolahan data hasil penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan setelah data penelitian terkumpul. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah :

1. Uji Korelasi

Korelasi merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi / hubungan (measures of association).

Pengukuran asosiasi adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier (*Linier Regression*) adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh model hubungan antara 1 variabel dependen dengan 1 atau lebih variabel independen. Jika hanya digunakan 1 variabel independen dalam model, maka teknik ini disebut sebagai regresi linier sederhana (*Simple Linier Regression*). Sedangkan jika yang digunakan adalah beberapa variabel independen. Sedangkan jika yang digunakan adalah beberapa variabel independen, teknik ini disebut sebagai regresi linier ganda (*Multi Linier Regression*). Persamaan regresi linier sederhana secara matematik diekspresikan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta x$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel Independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

β = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5%. Cara melakukan uji t sebagai berikut:

- 1) Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - 2) Melihat nilai probabilitas signifikan Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- ### 4. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji Koefisien Determinan (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen menjelaskan variabel independen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

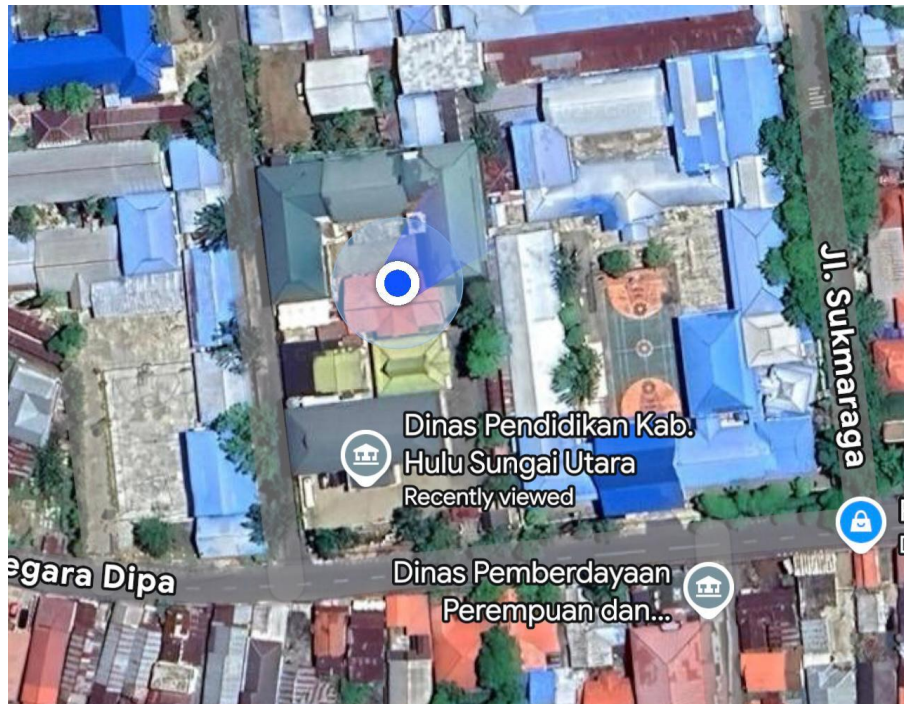
1. Lokasi Objek Penelitian

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

1. Sebelah Utara berbatasan dengan SMA Negeri 1 Amuntai.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan SMK Negeri 1 Amuntai.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Negara Dipa.
4. 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 Unggul, Berakhlak dan Bebas
Narkoba.

4. Struktur Organisasi dan Tugas Unit Layanan Terpadu

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 kementrian, 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 Kementerian 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

6. Data Pegawai

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Identitas Responden

Responden pada penelitian ini adalah pengunjung Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang merupakan ASN dan non ASN yaitu berjumlah 90 orang. Berikut ini disajikan data identitas responden sesuai jenis kelamin

Saat mendistribusikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, peneliti merangkum ke dalam dua kelas, yakni kelas laki-laki dan perempuan. Dari sini dapat diketahui bagaimana klasifikasi sejumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

TABEL

Berdasarkan table Diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak Orang dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak ... Orang.

2. Deskriptip Jawaban Responden

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menunjukan sejauh mana hubungan alat ukur tersebut dengan variabel terkait. Apabila hubungannya rendah alat ukur tersebut tidak bisa digunakan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang terdiri dari 15 item pernyataan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dan 9 item pernyataan mengenai Kepuasan Masyarakat (Y) sehingga jumlah keseluruhannya adalah 24 item pernyataan. Setiap pernyataan menggunakan Skala Likert yaitu terdiri dari 5 alternatif jawaban dan setiap alternatif jawaban memiliki bobot nilai yang berbeda, yaitu: Sangat Setuju diberi skor nilai = 5, Setuju diberi skor nilai = 4, Kurang Setuju = 3, Tidak Setuju diberi skor = 2, dan Sangat Tidak Setuju diberi skor = 1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas instrumen ditujukan kepada 30 responden. Pengujian Validitas dengan bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solution) Versi 25 dengan kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan validitas sebagai berikut:

- 1) Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.
- 2) Jika nilai r hitung $\geq r$ tabel, maka item pernyataan itu valid.
- 3) Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item pernyataan tidak valid.

4) Nilai Signifikan (Sig.) < 0,05.

Tabel

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan

Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Hasil perhitungan yang dilakukan untuk item variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil yang baik, dikarenakan syarat minimum yang harus dipenuhi agar kuesioner dikatakan valid adalah $r_{hitung} \geq r_{tabel} = 0,361$, sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa kuesioner dikatakan valid.

Tabel

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan

Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Hasil perhitungan yang dilakukan untuk item variabel Kepuasan Masyarakat menunjukan hasil yang baik, karena syarat minimum yang harus dipenuhi agar kuesioner dikatakan valid adalah $r_{hitung} \geq r_{tabel} = 0,361$, sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa kuesioner dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Setelah item-item pernyataan lolos uji validitas, uji yang akan dilakukan selanjutnya adalah reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas diperlukan untuk mengukur tingkat keandalan kuesioner yang bertujuan untuk melihat apakah alat ukur itu akan menghasilkan jawaban yang

sama apabila dilakukan berulang-ulang diwaktu 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

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pengaruh Kualitas Pelayanan (Variabel X) dan Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang valid. Suatu instrumen variabel dikatakan reliabel atau handal apabila pengujian reliabilitas diatas, diketahui angka Cronbach's Alpha adalah 0,710 dan 0,684. Oleh karena itu dapat peneliti simpulkan bahwa instrumen variabel penelitian yang digunakan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dikatakan reliabel dan handal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linieritas

Untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan terikat.

Tabel

Uji Linieritas

Dilihat dari output disamping didapat deviation from linierity bernilai $0,141 > 0,05$ yang artinya hubungan antara variable bebas dengan terikat memiliki hubungan yang linier.

b. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05.

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

Tabel

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas ini yang digunakan adalah perhitungan pada *One Sampel Kolmogrov-Smirnov*. Berdasarkan hasil output diatas, terlihat bahwa nilai Sig. sebesar $0,200 > 0,05$. Oleh sebab itu, H_0 tidak dapat ditolak, hal itu berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal. Dengan demikian data tersebut dapat digunakan dalam uji regresi linier sederhana.

5. Hasil Analisis Data

a. Uji Korelasi

Tabel Korelasi

Dari analisis diketahui bahwa responden sebanyak 90 dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,730. Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan dua variable dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai r sebagai berikut:

$>0 - 0,20$, Tidak ada korelasi antara dua variable.

$> 0,21 - 0,40$, Korelasi lemah.

$> 0,41 - 0,60$, Korelasi sedang.

$> 0,61 - 0,80$, Korelasi kuat.

$> 0,81 - 1$ Korelasi sempurna

Dari data diatas dapat peneliti simpulkan bahwa antara variable Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai hubungan yang kuat karena mempunyai korelasi sebesar 0,730.

b. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisi 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. 1
Uji Koefisien Korelasi

Dari tabel diatas dapat menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,730 dari output tersebut

diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,533 yang mengandung pengertian bahwa Pengaruh Variabel Kualitas Bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 53,3%.

Tabel 4. 2

Uji Model Persamaan Regresi

Tabel diatas menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Dari output tersebut terlihat bahwa nilai F hitung = 65,060 dengan tingkat 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. 3

Uji Koefisien Regresi Linier Sederhana

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan koefisien konstanta adalah sebesar 19,112 dan variabel bebas (X) adalah sebesar 0,236. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 19,112 + 0,236 X$ atau $Y = 0,236 X + 19,112$.

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstanta adalah 19,112. Secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada Kualitas Pelayanan 0,236, maka Kepuasan Masyarakat memiliki nilai 19,112.

Selanjutnya nilai 0,236 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,236.

c. Uji Hipotesis

Uji Parsial (T)

- 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. 4
Uji Hipotesis

1) Perumusan Hipotesis

H₀ : Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

H_a : 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%, db = 57 (db = n – 2, untuk n = 59). Jadi, nilai T tabel yaitu 1,672.

Dik: n (banyaknya sampel) = 73, k (Jumlah variabel) = 2, α = 5%

Dit: T tabel?

T tabel = (0,05 ; 71) = 1,672.

3) Hasil T hitung

Hasil T hitung diperoleh menggunakan SPSS versi 25 yaitu sebesar 12,244.

4) Pengambilan Keputusan

Jika T hitung lebih besar dari T tabel maka H1 diterima dan H0 ditolak. Dari hasil perhitungan T hitung sebesar 12,244 lebih dari dibandingkan dengan T tabel (db=71) yaitu 1,672 dengan taraf Sig. 5% . jadi T hitung > T Tabel maka Ha diterima dan H0 ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis H0 dan menerima hipotesis H1 untuk pengujian dua variabel.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R Square dikategorikan sebagai pengambilan keputusan sebagai berikut.

- 1) Kuat jika $> 0,67$
- 2) **0,33 < Moderat/cukup < 0,67**
- 3) $0,19 < Lemah < 0,33$

Tabel 4. 5
Uji Determinasi

Setelah R hitung diketahui sebesar 0,730 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan (r^2) yang dinyatakan dalam persentase sebagai berikut.

$$r^2 = (0,533)^2 \times 100\% = r = 0,533 \times 100\% = 53,3\%$$

Dari output diatas didapatkan nilai pada R-Square sebesar 0,533 yang artinya Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 53,3% dan berada pada kategori moderat karena lebih dari 0,33 dan kurang dari 0,67. Hal

ini menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh yang cukup yaitu 53,3% terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 46,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di uji dalam penelitian seperti:

- 1) Kesadaran pegawai yang beraktivitas dalam pelayanan umum yang menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan;
- 2) Aturan yang mejadi landasan kerja pelayanan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan;
- 3) Organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan yang mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan;
- 4) Imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang, aturan, ataupun sarana fasilitas dalam waktu jangka tertentu yaitu sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang, aturan, ataupun sarana fasilitas dalam waktu jangka tertentu;

- 5) Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi; dan
- 6) Biaya yaitu publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnida, R. M., Raudah, S., & Urahmah, N. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1359-1369.
- Anonim. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Anonim. 2018. *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 16 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Anonim. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi: Program Studi S1 Administrasi Publik*. Amuntai: STIA Amuntai.
- Halisa, N. N., Wajdi, F., Seplyana, D., et al. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Widina Media Utama.
- Hardani, et al. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., et al. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Januardin, et al. 2021. *Kepuasan Pelanggan*. Medan: Unpri Press, Universitas Prima Indonesia.
- Machali, I. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga.
- Minarti, A., Aini, S., & Rahma, P. 2022. *Total Quality Management*. Pekanbaru: CV Bravo Press Indonesia.

- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media bersama Penerbit Basya Media.
- Prasodjo, T. 2023. *Pelayanan Publik Era Digital*. Yogyakarta: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Rachman, M. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Tahta Media Group.
- Rezky, Amelia & Adil, Muhammad. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. Competitiveness*. Vol. 7, No. 1, Hal. 68.
- Saupi, A., Dharma, A. S., & Husaini, M. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), 660-669.
- Sellang, K. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. 2019. Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Syahza, A. 2021. *Metodologi Penelitian* (Edisi Revisi). Pekanbaru: UR Press.
- Wahyuning, S. 2021. *Dasar-Dasar Statistik*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.