

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KINERJA TERHADAP KEPUASAN PNS TUGAS BELAJAR PADA BKPSDM KOTA BANDAR LAMPUNG

Supriadi¹, Winda Rika Lestari²

^{1,2}Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
Jalan ZA. Pagar Alam, Nomor 93, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung

¹supriadikeusetda@gmail.com, ²windarikalestari@darmajaya.ac.id

Abstrak

Manfaat yang didapat dari studi ini ialah dapat mengevaluasi efek dari kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja terhadap kepuasan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mengikuti program tugas belajar di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandar Lampung. Layanan yang diberikan oleh BKPSDM memainkan peran penting dalam mendukung program ini, yang ditujukan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme PNS. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja diduga memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan PNS selama menjalani tugas belajar. Penelitian berikut menjadikan survei kuantitatif sebagai metode, yaitu menyebarkan kuesioner kepada 101 PNS yang telah menerima surat tugas belajar pada tahun 2023. Faktor poin yang diukur di dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan, kepercayaan, kinerja, dan kepuasan. Data dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda untuk melihat pengaruh langsung dan simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan PNS baik secara individu maupun keseluruhan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut dapat menjelaskan 75% variasi dalam tingkat kepuasan PNS. Berdasarkan temuan ini, BKPSDM disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan fasilitas, penambahan jumlah pegawai, serta meningkatkan kepercayaan melalui transparansi dan profesionalisme dalam mengelola program tugas belajar. Peningkatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan PNS yang berpartisipasi dalam program tugas belajar.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepercayaan, kinerja, kepuasan PNS

Article History

Received: September 2024
Reviewed: September 2024
Published: September 2024

Plagiarism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Peningkatan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu prioritas dalam pengelolaan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara mencapai tingkat profesionalisme yang tinggi. Salah satu bentuk peningkatan kualitas SDM adalah melalui program tugas belajar, di mana PNS diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Program ini dinilai penting karena memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja PNS dalam menjalankan tugasnya dan kualitas pelayanan publik secara umum.

Sesuai dengan visi nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, pemerintah Indonesia terus berupaya membangun negara yang sejahtera dan adil melalui pelayanan publik yang berkualitas. PNS, sebagai bagian penting dari birokrasi pemerintah, dituntut memiliki kompetensi dan profesionalisme tinggi dalam melaksanakan tugas-tugas kenegaraan. Dalam rangka mencapai hal ini, pengembangan kompetensi PNS dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya adalah melalui program tugas belajar yang bertujuan meningkatkan pendidikan formal para aparatur negara.

Program tugas belajar adalah salah satu bentuk pengembangan kompetensi yang diberikan kepada PNS agar mereka dapat melanjutkan pendidikan formal ke tingkat yang lebih tinggi. Program ini dapat didanai oleh pemerintah ataupun dibiayai secara mandiri. Pemberian tugas belajar diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS, yang kemudian diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020. Kedua peraturan ini menyatakan bahwa pengembangan kompetensi PNS melalui pendidikan formal dapat dilakukan melalui pemberian tugas belajar.

Di tingkat daerah, program tugas belajar diatur lebih rinci, seperti yang diterapkan di Kota Bandar Lampung. Pemerintah Kota Bandar Lampung menerbitkan Peraturan Wali Kota Nomor 46 Tahun 2022 yang mengatur pedoman dan tata cara pelaksanaan tugas belajar bagi PNS di lingkungan pemerintahannya. Peraturan ini menggantikan peraturan sebelumnya dan memberikan panduan yang lebih jelas terkait pelaksanaan tugas belajar di Kota Bandar Lampung.

Meskipun ada regulasi yang jelas, pelaksanaan program tugas belajar sering menemui berbagai kendala. Salah satu masalah yang sering muncul adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam mengelola tugas belajar, seperti yang terjadi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandar Lampung. Berbagai masalah terkait dengan pengelolaan tugas belajar masih terjadi, terutama terkait dengan kurangnya tenaga pegawai yang bertugas di bidang pengembangan aparatur yang mengelola tugas belajar. Di samping itu, fasilitas yang kurang memadai, seperti komputer, printer, dan ruang pelayanan yang tidak nyaman, juga menjadi penghambat. Kondisi ini memengaruhi keterlambatan proses pengeluaran surat tugas belajar yang berdampak pada kepuasan PNS yang mengajukan tugas belajar.

Kurangnya kualitas pelayanan dalam pengelolaan tugas belajar dapat menurunkan kepuasan PNS terhadap layanan yang diberikan BKPSDM. Padahal, kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu tangibility (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Apabila kelima dimensi ini dipenuhi dengan baik, maka layanan yang diberikan dianggap berkualitas dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Kepercayaan juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan PNS terhadap program tugas belajar. Kepercayaan muncul dari keyakinan PNS bahwa BKPSDM dapat memberikan pelayanan yang jujur, transparan, dan konsisten. Menurut Mayer et al. (1995), kepercayaan terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kemampuan (ability), integritas (integrity), dan niat baik (benevolence). Dalam konteks pelayanan tugas belajar, BKPSDM harus menunjukkan kemampuannya dalam mengelola proses administrasi tugas belajar dengan baik, menjaga integritas dengan mengikuti aturan yang berlaku, serta menunjukkan niat baik dalam membantu PNS menyelesaikan proses tugas belajar mereka.

Selain kualitas pelayanan dan kepercayaan, kinerja BKPSDM juga memainkan peran penting dalam memengaruhi kepuasan PNS. Kinerja ini mencakup kemampuan BKPSDM dalam menyelesaikan tugas-tugasnya secara efisien, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan. Menurut Robbins (2006), kinerja dapat diukur melalui beberapa indikator seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kinerja yang baik dalam memberikan layanan tugas belajar dapat meningkatkan kepuasan PNS.

Atas dasar latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja BKPSDM memengaruhi kepuasan PNS yang mengajukan tugas belajar. Evaluasi ini penting untuk menilai efektivitas program tugas belajar yang selama ini berjalan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan di BKPSDM. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja, diharapkan program tugas belajar dapat berjalan lebih efektif dan efisien, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kompetensi PNS serta kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi BKPSDM Kota Bandar Lampung dalam merumuskan kebijakan pengembangan SDM yang lebih baik di masa mendatang. Berdasarkan hasil penelitian, BKPSDM diharapkan dapat melakukan berbagai perbaikan, baik dalam hal penambahan jumlah pegawai, peningkatan fasilitas, maupun peningkatan kompetensi pegawai yang bertugas menangani tugas belajar. Hal ini penting agar pelaksanaan tugas belajar dapat berjalan optimal dan mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung? (2) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung? (3) Bagaimana pengaruh kinerja terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung? dan (4) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja secara bersamaan terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung, (2) Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung, (3) Menganalisis pengaruh kinerja terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung, dan (4) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja secara bersamaan terhadap kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan PNS dalam program tugas belajar, serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi BKPSDM untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini menyoroti tiga variabel utama yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja, serta bagaimana ketiganya berdampak pada kepuasan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mengikuti program tugas belajar di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandar Lampung. Landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini mencakup teori terkait kualitas pelayanan, kepercayaan, kinerja, dan kepuasan.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek penting dalam penelitian ini, karena pelayanan yang baik berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan suatu layanan dalam memenuhi atau melampaui harapan

pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan diukur dengan lima dimensi utama yang dikenal sebagai model SERVQUAL: bukti fisik (tangibility), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

- Bukti fisik (tangibility) mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf. Dalam konteks layanan tugas belajar, dimensi ini mencakup fasilitas pelayanan yang baik, kelengkapan peralatan, serta tampilan profesional dari staf BKPSDM.
- Keandalan (reliability) merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten. BKPSDM diharapkan dapat memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu dalam pengelolaan tugas belajar.
- Daya tanggap (responsiveness) berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat. BKPSDM perlu tanggap dalam memproses permohonan tugas belajar dan menyelesaikan masalah yang timbul.
- Jaminan (assurance) meliputi kemampuan, keramahan, dan keahlian penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan. PNS yang mengajukan tugas belajar harus merasa bahwa BKPSDM mampu memberikan layanan yang profesional dan aman.
- Empati (empathy) mengacu pada perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan. BKPSDM diharapkan dapat memahami kebutuhan individu PNS dan memberikan layanan yang bersifat personal dan relevan.

Teori dari Parasuraman dkk. ini sangat relevan untuk mengukur bagaimana BKPSDM memberikan layanan kepada PNS, dan bagaimana kualitas layanan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

2. Kepercayaan

Kepercayaan menjadi faktor penting dalam memengaruhi kepuasan PNS terhadap layanan yang diberikan dalam program tugas belajar. Menurut Mayer et al. (1995), kepercayaan didefinisikan sebagai kesiapan seseorang untuk bergantung pada pihak lain dengan keyakinan bahwa pihak tersebut akan bertindak dengan integritas dan niat baik. Kepercayaan sangat penting dalam pelayanan publik, karena tanpa adanya kepercayaan, pengguna layanan tidak akan yakin dengan kualitas yang diterima.

Mayer et al. juga menjelaskan tiga elemen utama dalam kepercayaan: kemampuan (ability), integritas (integrity), dan niat baik (benevolence).

- Kemampuan (ability) merujuk pada kompetensi pihak yang dipercaya dalam melaksanakan tugasnya. Dalam konteks ini, kemampuan BKPSDM untuk mengelola proses tugas belajar dengan baik sangat berperan dalam membangun kepercayaan PNS.
- Integritas (integrity) adalah kesesuaian antara perkataan dan tindakan serta kepatuhan pada prinsip yang berlaku. BKPSDM harus konsisten dalam memberikan layanan sesuai aturan yang berlaku dan transparan dalam prosedur pengajuan tugas belajar.
- Niat baik (benevolence) merujuk pada sejauh mana pihak yang dipercaya menunjukkan perhatian terhadap kepentingan pengguna layanan. PNS akan lebih percaya jika BKPSDM menunjukkan kepedulian dan perhatian dalam mengelola proses tugas belajar mereka.

Kepercayaan sangat penting dalam memperkuat hubungan antara PNS dan BKPSDM. Dengan tingkat kepercayaan yang tinggi, PNS akan lebih puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

3. Kinerja

Kinerja dalam penelitian ini mengacu pada bagaimana BKPSDM menjalankan tugasnya dalam mengelola program tugas belajar. Robbins (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu atau organisasi dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Robbins mengidentifikasi beberapa indikator kinerja, antara lain:

- **Kualitas kerja:** Sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam konteks BKPSDM, hal ini mengacu pada sejauh mana pengelolaan administrasi tugas belajar dilakukan dengan baik.
- **Kuantitas kerja:** Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu. BKPSDM harus mampu menangani banyak pengajuan tugas belajar secara efisien.
- **Ketepatan waktu:** Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. PNS yang mengajukan tugas belajar berharap proses pengajuan dapat diselesaikan tepat waktu.
- **Efektivitas:** Sejauh mana hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan sumber daya yang ada. BKPSDM perlu menggunakan sumber daya dengan efisien untuk memberikan layanan yang optimal.
- **Kemandirian:** Kemampuan untuk menyelesaikan tugas tanpa memerlukan bantuan pihak lain. BKPSDM harus mampu mengelola tugas belajar secara mandiri.

4. Kepuasan

Kepuasan dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana PNS merasa puas dengan layanan yang mereka terima dari BKPSDM terkait pengurusan tugas belajar. Kotler (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan ekspektasi dengan kenyataan yang mereka alami. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pengguna akan merasa puas, namun jika pelayanan yang diberikan di bawah ekspektasi, mereka akan merasa kecewa.

Dalam konteks layanan tugas belajar, kepuasan PNS bergantung pada seberapa baik BKPSDM memberikan layanan yang cepat, transparan, dan efisien. Apabila harapan PNS terhadap layanan ini terpenuhi, maka tingkat kepuasan mereka akan meningkat.

Dengan merujuk pada teori-teori mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan, kinerja, dan kepuasan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana variabel-variabel tersebut mempengaruhi kepuasan PNS tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung. Kombinasi dari ketiga faktor utama tersebut diharapkan dapat menjelaskan hubungan antara pelayanan yang diberikan BKPSDM dan kepuasan yang dirasakan oleh PNS.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja terhadap kepuasan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mengajukan tugas belajar di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandar Lampung. Pada bagian ini akan dijelaskan secara rinci mengenai metode yang digunakan, meliputi desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian.

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena sesuai untuk mendapatkan data primer langsung dari responden melalui kuesioner. Survei ini bertujuan untuk mengukur persepsi PNS terkait variabel-variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, kinerja, dan kepuasan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PNS yang mengajukan tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung pada tahun 2023. Berdasarkan data dari BKPSDM, terdapat sekitar 170 PNS yang mengajukan tugas belajar dalam periode tersebut. Namun, karena jumlah populasi yang besar, dilakukan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu PNS yang telah menerima surat keputusan tugas belajar.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada PNS yang telah mengajukan tugas belajar di BKPSDM. Kuesioner yang digunakan terdiri dari beberapa bagian, yang masing-masing mengukur variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, kinerja, dan kepuasan PNS.

Kuesioner disusun berdasarkan Skala Likert 5 poin, di mana responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan yang disajikan dalam kuesioner, mulai dari 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Skala ini dipilih karena sederhana dan efektif dalam mengukur persepsi responden terhadap variabel-variabel yang diteliti. Setiap variabel diukur dengan beberapa item pertanyaan, yang dirancang untuk mencerminkan dimensi-dimensi utama dari masing-masing variabel.

4. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum data dianalisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang difungsikan dapat mengukur variabel-variabel penelitian secara benar dan tidak mengalami perubahan.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur rentang jarak dari instrumen dapat mengukur variabel yang dimaksud. Pengujian ini berdasarkan korelasi Pearson Product Moment, di mana nilai hubungan antara setiap poin dengan total skor variabel dihitung. Kriteria validitas yang digunakan adalah nilai korelasi yang signifikan sampai nilai tingkat kepercayaan 95% atau dengan nilai signifikansi (p) < 0,05. Item yang memiliki nilai korelasi di atas r -tabel dianggap valid.

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran. Uji reliabilitas difungsikan melalui metode Cronbach's Alpha.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\sum \alpha^2} \right]$$

5. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja terhadap kepuasan PNS baik secara parsial maupun simultan. Sebelum analisis regresi dilakukan, data diuji terlebih dahulu untuk memastikan memenuhi asumsi-asumsi dasar dalam analisis regresi, seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

a. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas: Uji ini dilakukan untuk melihat apakah data berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.
- Uji Multikolinearitas: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kekuatan hubungan linier antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel-variabel independen.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dengan:

- Y = Kepuasan PNS
- a = Konstanta
- b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Kepercayaan
- X₃ = Kinerja
- e = Error term

Hasil regresi akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya, yaitu untuk melihat apakah variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan PNS.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menentukan pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang diuji adalah apakah masing-masing variabel independen memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan PNS. Apabila hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel tersebut dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

d. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh secara simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Jika hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan PNS.

HASIL DAN PEMBAHASAN**1. Karakteristik Responden****a. Jenis Kelamin dan usia**

Dari 101 responden, 63 orang adalah wanita (62.4%), dan 38 orang pria (37.6%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas PNS yang mengikuti tugas belajar adalah wanita. Responden penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 31-40 tahun, dengan total 51 orang (50.5%). Responden berusia 41-50 tahun berjumlah 38 orang (37.6%), sementara responden berusia 21-30 tahun hanya berjumlah 12 orang (11.9%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam kelompok usia produktif dengan pengalaman kerja yang cukup matang.

b. Pendidikan

Sebagian besar responden memiliki pendidikan Strata 1 (S1), yaitu 61 orang (60.4%), diikuti oleh Strata 2 (S2) sebanyak 26 orang (25.7%) dan Diploma IV (D-IV) sebanyak 14 orang (13.9%). Hal ini mengindikasikan bahwa PNS tugas belajar di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung sebagian besar sudah memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

c. Masa Kerja

Sebagian besar responden memiliki masa kerja antara 11 hingga 20 tahun, yaitu 56 orang (52.5%). Sementara itu, responden dengan masa kerja antara 6 hingga 10 tahun berjumlah 23 orang (22.8%), masa kerja ≤ 5 tahun sebanyak 19 orang (18.8%), dan masa kerja 21-30 tahun sebanyak 6 orang (5.9%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas PNS tugas belajar berada pada tahap menengah dalam karier mereka, dengan pengalaman kerja yang cukup untuk menjalani tugas belajar.

2. Deskripsi Jawaban Responden

Jawaban responden terkait variabel yang diteliti, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Kinerja (X3), dan Kepuasan PNS Tugas Belajar (Y), disajikan dalam bentuk tabel frekuensi untuk mempermudah analisis data.

Berikut adalah ringkasan hasil distribusi jawaban responden untuk masing-masing variabel:

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel ini diukur melalui 12 pernyataan yang berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan yang diterima oleh PNS tugas belajar. Jawaban responden terbagi dalam lima kategori: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Tabel 1. Kualitas Pelayanan (X1):

No	Pernyataan	STS (%)	TS (%)	KS (%)	S (%)	SS (%)
1	X1.1	0.00%	0.00%	0.99%	46.53%	52.48%
2	X1.2	0.00%	0.00%	0.99%	52.48%	46.53%
3	X1.3	0.00%	0.00%	0.00%	35.64%	64.36%
4	X1.4	0.00%	0.00%	0.00%	41.58%	58.42%
5	X1.5	0.00%	0.00%	0.00%	28.71%	71.29%

Mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diterima selama tugas belajar. Pernyataan dengan persentase "Sangat Setuju" tertinggi adalah X1.5, dengan 71.29%.

b. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan (X2) diukur dengan 6 pernyataan yang berkaitan dengan keyakinan PNS tugas belajar terhadap sistem dan layanan yang mereka terima. Hasil distribusi jawaban responden terkait variabel ini menunjukkan sebagian besar responden memberikan jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju".

Tabel 2. Variabel Kepercayaan:

No	Pernyataan	STS (%)	TS (%)	KS (%)	S (%)	SS (%)
1	X2.1	0.00%	0.00%	0.00%	52.48%	47.52%
2	X2.2	0.00%	0.00%	0.99%	42.57%	56.44%
3	X2.3	0.00%	0.00%	0.00%	52.48%	47.52%

Sebagian besar responden menaruh kepercayaan pada pelayanan yang mereka terima, seperti yang terlihat dari dominasi jawaban "Sangat Setuju".

c. Kinerja (X3)

Variabel Kinerja diukur menggunakan 7 pernyataan.

Tabel 3. Variabel Kinerja

No	Pernyataan	STS (%)	TS (%)	KS (%)	S (%)	SS (%)
1	X3.1	0.00%	0.00%	0.00%	50.50%	49.50%
2	X3.2	0.00%	0.00%	0.00%	43.56%	56.44%
3	X3.3	0.00%	0.00%	0.00%	50.50%	49.50%

Jawaban responden pada variabel ini mengindikasikan bahwa PNS tugas belajar memiliki persepsi positif mengenai kinerja layanan yang mereka terima selama proses belajar berlangsung.

d. Kepuasan (Y)

Variabel Kepuasan PNS Tugas Belajar diukur melalui 8 pernyataan. Sebagian besar responden memberikan jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju", menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 4. Variabel Kepuasan:

No	Pernyataan	STS (%)	TS (%)	KS (%)	S (%)	SS (%)
1	Y1	0.00%	0.00%	0.00%	44.55%	55.45%
2	Y2	0.00%	0.00%	0.00%	42.57%	57.43%
3	Y3	0.00%	0.00%	0.00%	38.61%	61.39%

3. Distribusi Frekuensi Variabel

Distribusi frekuensi adalah metode yang digunakan untuk menyajikan data mengenai seberapa sering suatu nilai muncul dalam kumpulan data. Data ini memudahkan analisis statistik lebih lanjut dan membantu dalam pengambilan keputusan yang berbasis data.

- a. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X1): Variabel Kualitas Pelayanan dikelompokkan berdasarkan indikator-indikator yang diusulkan oleh Parasuraman et al., yang mencakup Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Untuk menghitung interval kelas pada tabel distribusi frekuensi, digunakan rumus berikut:

$$I = \frac{(NT - NR)}{K}$$

Di mana:

- NT = Nilai tertinggi
- NR= Nilai terendah
- K= Jumlah kelas
- I = Interval kelas

Pada penelitian ini, nilai tertinggi (NT) adalah 60, nilai terendah (NR) adalah 50, dan jumlah kategori (K) adalah 4. Maka, perhitungan interval kelas untuk distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan adalah:

$$I = \frac{60 - 50}{4} \\ = 2,5$$

Dengan demikian, distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Kualitas Pelayanan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	49-51	Kurang	24	23.76%
2	52-54	Cukup	21	20.79%
3	55-57	Baik	19	18.81%
4	58-60	Sangat Baik	37	36.63%

Dari 101 responden, sebanyak 36.63% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima adalah "Sangat Baik", meskipun 23.76% menyatakan bahwa kualitas pelayanan masih "Kurang".

- b. Distribusi Frekuensi Kepercayaan (X₂): Untuk variabel Kepercayaan, distribusi frekuensi dihitung dengan cara yang sama. Nilai tertinggi (NT) adalah 30, nilai terendah (NR) adalah 24, dan jumlah kelas (K) adalah 4.

$$I = \frac{30 - 24}{4} \\ = 1,5$$

Distribusi frekuensi Kepercayaan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Kepercayaan

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	23-24	Kurang	24	23.76%
2	25-26	Cukup	13	12.87%
3	27-28	Baik	28	27.72%
4	29-30	Sangat Baik	36	35.64%

Sebagian besar responden (35.64%) menyatakan bahwa kepercayaan yang mereka miliki terhadap pelayanan yang diterima adalah "Sangat Baik", sementara 23.76% responden menyatakan "Kurang".

4. Pengujian Statistik

Untuk memastikan validitas data, dilakukan berbagai pengujian statistik, termasuk uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, dan linearitas).

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Berdasarkan hasil uji validitas, semua pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Kinerja (X3), dan Kepuasan (Y) dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Alpha di atas 0.95, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan sangat reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas: Nilai signifikansi untuk uji normalitas adalah 0.526, yang lebih besar dari 0.05. Ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.
- Uji Multikolinieritas: Tidak ditemukan masalah multikolinieritas dalam model regresi, dengan nilai VIF untuk semua variabel berada di bawah 10.
- Uji Linearitas: Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kinerja) memiliki hubungan linear dengan variabel dependen (Kepuasan).

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel dependen (Kepuasan) dengan variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kinerja). Persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = -5.076 + 0.447X_1 + 0.261X_2 + 0.317X_3$$

Dengan:

- Y = Kepuasan
- X₁ = Kualitas Pelayanan
- X₂ = Kepercayaan
- X₃ = Kinerja

Koefisien determinasi (R²) sebesar 0.751 menunjukkan bahwa 75.1% variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model ini, sedangkan 24.9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kinerja secara signifikan mempengaruhi Kepuasan PNS tugas belajar di Kota Bandar Lampung. Meskipun mayoritas responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal keandalan pelayanan dan kinerja yang lebih konsisten.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan PNS yang mengajukan tugas belajar di BKPSDM Kota Bandar Lampung. Di antara ketiga variabel tersebut, kepercayaan memberikan

kontribusi terbesar terhadap kepuasan PNS, diikuti oleh kualitas pelayanan dan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kepercayaan PNS terhadap BKPSDM, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Sebagai rekomendasi, BKPSDM sebaiknya lebih berfokus pada peningkatan kepercayaan melalui penerapan transparansi, integritas, dan konsistensi dalam pelaksanaan layanan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan, seperti memperbaiki responsivitas dan keandalan layanan, juga sangat diperlukan. Peningkatan kinerja, terutama dalam hal efisiensi dan kecepatan dalam menangani pengajuan tugas belajar, harus terus diupayakan untuk memastikan kepuasan PNS tetap terjaga dan meningkat. Dengan langkah-langkah ini, BKPSDM diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2020. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gadjah Mada.
- Lovelock H. Christopher. 2011. *Managing Services : Marketing, Operations, And Human resources*. Second Edition. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey
- Lukman, 2020, *Etika Pegawai Negeri*, Jakarta, Yayasan Obor Indonesia.
- Moenir, A.S., 2015. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2015 *Konsep Administrasi dan administrasi di Indonesia*, Jakarta Bina Aksara
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2018. *Makna pemerintahan Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: P.T. Yarsif Watampone.
- Ravianto, J. 1986. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suprihanto.J. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Widodo,Eka,Tjahjana, & Totok Sidharmanto.2019. *Sumber Hukum tata negara Formal Di Indonesia*.Bandung: Ramadhan.
- Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 2018., *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

B. Undang-Undang, Peraturan dan Jurnal

- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 46 Tahun 2022 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemberian Tugas Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung
- Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandar Lampung

- Lembaga Administrasi Negara, 2013. (a), Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI), Jakarta: Perum Percetakan Negara, 2013. (b), Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Abid Nurhuda, Firmansyah, Muhammad Samsul Hairi Napis, 2023 Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama
- Abdullah Taman, Sukirno, Annisa Ratna Sari dkk, 2023, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278-302
- Chintia Monica dan Doni Marlius, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari
- Galib, M., & Hidayat, M. (2018). Analisis kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard pada PT. Bosowa Propertindo. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(1).
- Hayani, 2019, Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar
- I Wayan Sunarsa, 2023. Analisis Pelaksanaan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Departemen Tata Graha di Hotel Sindhu Beach Sanur
- Kasinem, 2020, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat
- Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan. 2023. Optimalisasi Pengelolaan BMN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada UIN Sumatera Utara Medan
- Oliver, Richard L. "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions." *Journal of Marketing Research*, vol. 17, no. 4, 1980, pp. 460-69.
- Ratna Ekasari, M. Sungging Pradana, Gusti Adriansyah, M. Adhi Prasnowo, 2017 Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual
- Siti Marwiyah, Ach. Noor Busthomi, Erik Dwi Septian, 2023 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study Kasus Pada Unit Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik)
- Utami Amadea Soetardjo, 2023, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Borma Toserba Antapani Bandung
- Yudhi Kurniawan, Alvi Purwanti, dan Sri Endang Kurnita, 2023, Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Konsumen PT Mitra Beton Mandiri Pekanbaru
- Yayan Hendayana, Andryana Mei Evita Sari, 2021 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna JNE Express Pondok Gede