



Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali (Studi Kasus Bidang Perdagangan Luar Negeri)

Ni Putu Alecia Riani Kusnadi

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: aleciaariani60@gmail.com

Abstract

Public service is one of the benchmarks for the quality of government performance in meeting the needs of society. The Department of Industry and Trade of Bali Province, as a strategic public service institution in the industrial and trade sectors, plays an important role in improving public satisfaction. However, based on the results of the Community Satisfaction Survey (SKM) conducted periodically, there are inconsistencies in service quality, particularly in complaint handling, service information, and service duration. This study aims to analyze the influence of public services on community satisfaction. The research uses a quantitative associative approach with data collected through questionnaires. The population of this study consists of service users at the Department of Industry and Trade of Bali Province, with the sample determined using purposive sampling techniques. Data were analyzed using simple linear regression, correlation, and determination tests. The results indicate a significant influence between public service and community satisfaction. Public services that are fast, accurate, accessible, fair, and reliable greatly contribute to increasing public satisfaction with the services provided by the Department of Industry and Trade of Bali Province. Therefore, continuous improvement in the quality of public services is essential to strengthen public trust in government institutions.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction, Local Government

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu tolak ukur kualitas kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali sebagai instansi yang menyediakan layanan publik strategis di bidang industri dan perdagangan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala, ditemukan adanya ketidakkonsistenan kualitas pelayanan, terutama pada unsur pengaduan, informasi pelayanan, dan durasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di DISPERINDAG Provinsi Bali, dan sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linier sederhana, uji korelasi, dan uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, adil, dan andal berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan secara berkelanjutan guna memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pemerintah Daerah

I. Pendahuluan

Perubahan persepsi masyarakat terhadap hubungan triadik antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis telah menyebabkan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik yang ditawarkan pemerintah. Keinginan ini muncul dari pergeseran persepsi masyarakat. Individu sering menganggap bahwa layanan publik yang disediakan oleh otoritas pemerintah gagal memenuhi standar yang ditetapkan oleh masyarakat. Banyaknya keluhan masyarakat yang disiarkan melalui berbagai saluran media massa memperkuat kenyataan ini. Sebab itu, keluhan-keluhan tersebut dapat menciptakan persepsi yang merugikan terhadap aparat pemerintah. Pemerintah harus terus menerus memenuhi harapan masyarakat sebagai penyedia layanan publik.

Menilai keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien perlu mempertimbangkan penyediaan layanan publik (Larasati, 2022). Dalam beberapa tahun terakhir, ekspektasi masyarakat terhadap peningkatan layanan telah meningkat dengan kemajuan teknologi informasi dan penerapan akses terbuka terhadap layanan publik. Puti dan Santosa (2023) menegaskan bahwa hal ini membuat warga negara mengadopsi perspektif yang lebih kritis terhadap layanan yang mereka dapatkan, khususnya yang disediakan oleh DISPERINDAG Provinsi Bali. Aspek mendasar dari tata kelola pemerintahan yang menggambarkan komitmen pemerintah untuk melayani masyarakat ialah penyediaan layanan publik. Sejauh mana pemerintah dapat secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dapat dinilai dari kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) sebagai salah satu instansi pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui berbagai program, kebijakan, dan pelayanan yang memfasilitasi kegiatan industri serta perdagangan. Peran DISPERINDAG ini tidak hanya penting dalam pengembangan sektor ekonomi, tetapi juga menjadi penentu dalam bagaimana pemerintah daerah merespons kebutuhan masyarakat terkait akses terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan (Larasati, 2022).

Bank Dunia menekankan dalam penelitiannya bahwa satu-satunya metode untuk menjamin pelayanan publik yang berkualitas tinggi ialah dengan mengintegrasikan harapan dan kebutuhan pengguna selama proses pemberian layanan. Hal ini sejalan dengan prinsip pemberian layanan partisipatif, yang diuraikan dalam UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Terdapat satu bagian tersendiri mengenai keterlibatan masyarakat dalam penyediaan layanan publik dalam Peraturan Pemerintah No. 96/2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Bab ini terutama berfokus pada pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, beberapa alat untuk mengukur keberhasilan penyedia layanan melalui pelibatan masyarakat dalam pelayanan publik telah dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), pengawas nasional pelayanan publik. Peraturan Menteri PANRB No. 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengatur lebih lanjut instrumen seperti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Unit penyelenggara pelayanan publik wajib mengisi SKM sesuai dengan peraturan ini. Survei Kepuasan Masyarakat adalah evaluasi menyeluruh tentang seberapa senang masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan oleh instansi pemerintah. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dengan menerapkan SKM. Tujuan utamanya adalah mengajak lebih banyak orang di masyarakat untuk berpartisipasi sebagai pengguna layanan dalam menentukan seberapa baik penyedia layanan. Tujuan kedua adalah menginspirasi penyedia layanan publik untuk menggunakan pendekatan kreatif dalam memenuhi kebutuhan konstituen mereka. Pada akhirnya, ingin melihat bagaimana pendapat masyarakat tentang layanan pemerintah telah berubah dari waktu ke waktu. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali khususnya pada bidang Perdagangan Luar Negeri harus menyusun strategi dan menyampaikan laporan untuk mencapai tujuan tersebut. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa prosedur pelayanan publik selalu menjadi lebih baik, yang pada akhirnya akan membuat pelayanan publik menjadi lebih baik.

Meningkatkan standar pelayanan publik merupakan hal yang krusial. Berbagai Unit Organisasi dan Perangkat Daerah dapat dinilai efektivitas pelayanannya. Pelayanan publik dapat ditingkatkan sebagai hasil dari upaya ini. Salah satu pendekatan melihat birokrasi atau pemerintah daerah sebagai penyedia layanan, sementara pendekatan lainnya melihat masyarakat sebagai konsumen layanan untuk menentukan seberapa baik pelayanan publik. Terdapat dua metodologi yang berbeda untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, seluruh instansi pemerintah diwajibkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Kebahagiaan masyarakat merupakan salah satu kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik, sebagaimana dinyatakan secara tegas dalam kedua undang-undang tersebut. Di bawah kewenangan Peraturan Menteri PANRB No. 14/2017, Kementerian PANRB telah menetapkan prosedur untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini diberlakukan sebagai reaksi dari dua peraturan yang telah dijelaskan di atas. Untuk mengukur dan meningkatkan

kinerja pelayanan publik, baik pemerintah pusat maupun pemerintah negara bagian dapat melihat Peraturan Menteri PANRB ini. Namun demikian, beberapa tantangan menghalangi Provinsi Bali untuk sepenuhnya mencapai tujuan ini.

Provinsi Bali memiliki potensi pembangunan ekonomi dan pariwisata yang signifikan, namun masih menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, terutama di sektor perdagangan dan industri yang menopang perekonomian daerah (Wicaksono, 2021). Sektor pertanian dan perdagangan di Bali terkait erat dengan industri pariwisata, yang merupakan kontributor signifikan bagi perekonomian daerah. Peran DISPERINDAG dalam membantu sektor-sektor tersebut saat ini mendapatkan perhatian yang cukup besar. Hal ini dikarenakan tanggung jawabnya mencakup integrasi layanan yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, selain perluasan sektor ekonomi (Wicaksono, 2021). Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Perangkat Daerah Provinsi Bali, bertanggung jawab atas pengawasan urusan perindustrian dan perdagangan. Sebab itu, penilaian kinerja pelayanan publik merupakan tugas yang mendasar. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali mengelola Survei Kepuasan Masyarakat kepada para pelanggannya.

Kualifikasi utama untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah ialah kepuasan masyarakat. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai tingkat di mana seseorang merasa puas dengan kinerja atau hasil yang dipersepsikan masyarakat, setelah membandingkan hasil atau persepsi tersebut dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat dalam konteks pelayanan publik (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Tjiptono (2015) menggarisbawahi bahwa kepuasan masyarakat secara substansial ditentukan oleh kualitas pelayanan, yang meliputi atribut-atribut seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata. Kesimpulan yang dapat diambil ialah bahwa penyedia layanan publik, termasuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali khususnya bidang Perdagangan Luar Negeri, harus memprioritaskan peningkatan kualitas layanan untuk menjamin bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Sebab itu, sangat penting untuk memiliki pemahaman yang komprehensif tentang kepuasan masyarakat untuk mengembangkan kebijakan dan program yang lebih efektif dalam pelayanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah. Menurut Giese dan Cote (2000), individu yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima akan lebih cenderung memiliki kepercayaan terhadap pemerintah dan entitas publik lainnya. Kekecewaan, ketidakpuasan, ketidakpercayaan, dan potensi demonstrasi dari masyarakat dapat diakibatkan oleh kepuasan publik yang tidak memadai, yang dapat berdampak buruk pada citra dan reputasi lembaga atau organisasi (Oliver, 2010). Layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau pihak lain dapat menghasilkan kepuasan publik secara umum. Zeithaml dkk. (1996) berpendapat bahwa kepuasan publik terutama ditentukan oleh kualitas layanan yang dirasakan. Tanggapan terhadap keberhasilan lembaga-lembaga publik ialah kepuasan publik. Kepuasan masyarakat bergantung pada keberhasilan pelayanan publik. Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, bertanggung jawab dan berusaha untuk memberikan kualitas layanan tertinggi kepada masyarakat.

Sebab itu, untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, bisnis atau institusi harus secara konsisten menilai dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Konsumen menginginkan layanan yang tepat waktu, tidak berbelit-belit, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun demikian, sering kali terjadi ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat.

Rekomendasi perbaikan dapat diusulkan untuk peningkatan layanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan, khususnya berfokus pada peningkatan aspek Pengaduan di dalam Dinas. Usulan dan rekomendasi ini berasal dari temuan SKM ini. Dinas Perindustrian dan Perdagangan diwajibkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tiga bulan sekali untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini juga menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah.

Hasil survei mengungkapkan beberapa masalah, terutama perbedaan dalam kualitas layanan. Meskipun nilai IKM secara keseluruhan cukup memuaskan, terdapat perbedaan yang mencolok antara unsur pelayanan dengan nilai tertinggi (biaya/tarif, perilaku petugas, kompetensi petugas) dengan unsur pelayanan dengan nilai terendah (penanganan pengaduan, informasi pelayanan, durasi pelayanan). Hal ini mengindikasikan adanya ketidakkonsistenan dalam kualitas layanan yang diberikan. Kebutuhan untuk meningkatkan penanganan keluhan ialah masalah kedua yang harus ditangani. Komponen pelayanan yang paling menantang ialah pengelolaan pengaduan. Tanggapan dan penanganan lembaga terhadap tantangan yang dihadapi disambut dengan ketidakpuasan oleh masyarakat. Masyarakat belum mendapatkan informasi yang cukup jelas dan mudah dipahami terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, seperti yang ditunjukkan oleh kekhawatiran ketiga, yaitu tidak adanya informasi yang jelas tentang nilai informasi pelayanan yang tidak memadai. DISPERINDAG Provinsi Bali diharapkan dapat menerima masukan yang substansial dari penelitian ini dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya dan lebih efektif dalam memenuhi harapan masyarakat. Metodologi kuantitatif akan diimplementasikan dalam penelitian ini.

Landasan teori dalam penelitian ini mengacu pada konsep pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sebagai fondasi analisis terhadap kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Pelayanan publik merupakan komitmen dasar institusi pemerintahan untuk melayani masyarakat secara maksimal. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan pendekatan yang lebih proaktif terhadap paradigma pelayanan yang terus berkembang. Hal ini penting untuk memastikan agar pelayanan yang diberikan tetap kompetitif, efisien, dan berkualitas tinggi. Namun, pada kenyataannya, pelayanan publik sering dianggap kompleks, mahal, dan tidak efisien, sehingga masyarakat menuntut adanya perubahan signifikan dalam orientasi dan cara kerja pelayanan. Perlu adanya penekanan kembali terhadap peran pemerintah sebagai pelayan, bukan penguasa, yang secara otentik memberikan layanan yang didasarkan pada dedikasi dan profesionalisme.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. Hayat (2017) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan aspek dasar kebutuhan masyarakat yang dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku. Hal senada disampaikan oleh Mukaron dan Laksana (2016), yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Sinambela dalam Mulyadi dkk (2018) menguraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pemerintah yang bertujuan memberi manfaat dan kepuasan bagi masyarakat, meskipun tidak selalu dalam bentuk produk fisik. Kurniawan dalam sumber yang sama juga menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang pelaksanaannya mengikuti aturan dan prosedur tertentu. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik menyangkut pemberian hak dasar masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas, efisien, dan sesuai regulasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menekankan pentingnya prinsip pelayanan publik sebagai panduan bagi organisasi pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut mencakup kesederhanaan, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, keberlanjutan, transparansi, dan keadilan, yang keseluruhannya menjadi standar evaluasi kualitas layanan. Prinsip-prinsip ini penting agar pelayanan tidak hanya memenuhi ekspektasi masyarakat, tetapi juga adil dan inklusif bagi seluruh lapisan sosial.

Dalam konteks teori kepuasan masyarakat, pelayanan publik bertujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Napitupulu (2012) menekankan bahwa legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah sangat bergantung pada kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hal ini sejalan dengan pandangan Harbani Pasolong (2010), yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi pula kepercayaan publik. Rezha (2013) juga menekankan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting keberhasilan pelayanan. Atmaja (2018) menyebut kepuasan sebagai respons emosional yang muncul setelah membandingkan ekspektasi dengan hasil layanan, sementara Priansa (2018) menjelaskan bahwa kepuasan berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kemampuan suatu layanan.

Untuk mengukur kepuasan tersebut, digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihimpun melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa IKM menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan publik. IKM menyajikan data kuantitatif berdasarkan sembilan unsur utama, yakni persyaratan layanan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana. IKM tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga menjadi dasar untuk menyusun kebijakan peningkatan kualitas layanan publik ke depan.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel pelayanan publik sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Menurut Sugiyono (2013), pendekatan kuantitatif asosiatif adalah suatu metode yang meneliti hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama dalam konteks pengaruh satu variabel terhadap yang lain. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden, yaitu masyarakat yang pernah menggunakan layanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali, melalui penyebaran kuesioner yang menilai aspek pelayanan dan kepuasan (Sugiyono, 2019). Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi instansi terkait, seperti laporan tahunan, buku, jurnal, serta sumber lain yang relevan (Sugiyono, 2010). Lokasi penelitian dilakukan di kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali yang beralamat di Jalan Raya Puputan, Panjer, Denpasar Selatan.

Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat yang menggunakan layanan publik di instansi tersebut, dengan jumlah populasi sebanyak 88 orang berdasarkan survei yang dilakukan antara Juli hingga September 2024. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% karena ukuran populasi tergolong besar. Berdasarkan perhitungan, diperoleh jumlah sampel sebanyak 47 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yakni pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yaitu mereka yang pernah menggunakan layanan di bidang Perdagangan Luar Negeri (Sekaran & Bougie, 2016; Sugiyono, 2019).

Teknik pengumpulan data menggunakan dua metode, yaitu kuesioner dan studi literatur. Kuesioner disusun dengan skala Likert lima poin, dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018). Studi literatur digunakan untuk melengkapi data sekunder dari berbagai referensi ilmiah (Sarwono, 2006).

Uji instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dan koefisien korelasi item terhadap total skor; jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dinyatakan valid (Sugiyono, 2018). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach Alpha, dengan syarat bahwa instrumen dikatakan reliabel jika memiliki konsistensi internal tinggi (Ghozali, 2009).

Analisis data dilakukan melalui uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier sederhana, korelasi Pearson, koefisien determinasi, dan uji hipotesis menggunakan uji t. Semua hasil dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Untuk penyajian data, hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, disertai narasi interpretatif guna memberikan pemahaman menyeluruh terhadap hasil penelitian.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Temuan Penelitian

3.1.1 Karakteristik Responden

Pada tahap pengumpulan data, kuesioner disebar kepada 47 responden yang merupakan pengguna layanan dari bidang Perdagangan Luar Negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali. Penelitian ini menggunakan teknik *simple purposive sampling* untuk menentukan sampel responden. Karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan komoditas pekerjaan.

Dilihat dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 32 orang atau sekitar 68,1% dari total 47 responden. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 15 orang atau 31,9%. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik dalam bidang Perdagangan Luar Negeri yang terlibat dalam penelitian ini adalah laki-laki, yang kemungkinan mencerminkan dominasi laki-laki dalam sektor-sektor perdagangan ekspor dan kegiatan usaha serupa di wilayah tersebut.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden memiliki latar belakang pendidikan yang bervariasi. Sebagian besar responden merupakan lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), yang berjumlah 30 orang atau 63,8% dari keseluruhan responden. Sementara itu, sebanyak 13 orang atau 27,7% merupakan lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan sisanya sebanyak 4 orang atau 8,5% adalah lulusan Diploma atau Sarjana. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali memiliki tingkat pendidikan menengah, yang kemungkinan berpengaruh pada cara mereka menilai kualitas pelayanan dan memahami prosedur administratif yang diberikan oleh instansi terkait.

Dari sisi komoditas pekerjaan, responden berasal dari berbagai sektor ekonomi. Sebanyak 10 orang atau 25,5% berasal dari sektor kerajinan, diikuti oleh 9 orang atau 19,1% yang bergerak dalam bidang pangan dan minuman olahan, serta 6 orang atau 12,8% yang berkecimpung dalam industri tekstil dan busana. Selain itu, terdapat 5 orang atau 10,6% yang bekerja dalam bidang perdagangan umum dan jumlah yang sama ditemukan pada kategori "lainnya". Sementara itu, sebanyak 12 orang atau 25,5% menyatakan bahwa mereka tidak sedang bekerja saat pengisian kuesioner dilakukan. Komposisi ini mengindikasikan bahwa layanan publik di bidang perdagangan luar negeri banyak dimanfaatkan oleh pelaku usaha di sektor kerajinan dan olahan makanan, yang merupakan salah satu unggulan ekspor daerah Bali, serta oleh kelompok masyarakat non-aktif secara ekonomi yang mungkin berperan sebagai perwakilan atau keluarga dari pelaku usaha aktif.

Secara keseluruhan, karakteristik demografis dan sosio-ekonomi responden memberikan gambaran tentang latar belakang masyarakat pengguna layanan di instansi ini, yang selanjutnya menjadi dasar dalam menilai pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan mereka.

3.1.1 Hasil Uji Instrumental Penelitian

Pengujian instrument dalam penelitian ini dengan penggunaan uji validitas dan reliabilitas. Dalam menguji instrument penelitian menggunakan bantuan program *Statistical Package Of Social Science* (SPSS 30), sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas instrument penelitian merupakan uji yang digunakan untuk menentukan apakah data yang didapatkan telah valid atau tidak. Uji validitas dapat dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan signifikansi 0,05. Dari 17 butir pernyataan yang telah disebar kepada 47 responden, 8 pernyataan mengenai pelayanan publik yang mencakup 5 indikator, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan keandalan. Dengan pernyataan Pp1 mengenai waktu dalam proses pelayanan, Pp2 mengenai keselarasan antara pelayanan dengan waktu, Pp3 mengenai informasi yang diberikan akurat, Pp4 mengenai layanan yang diberikan, Pp5 mengenai akses terhadap layanan, Pp6 mengenai

persyaratan yang digunakan dalam pelayanan, Pp7 mengenai perlakuan yang diberikan dalam pelayanan, Pp8 mengenai solusi yang diberikan ketika adanya masalah.

Sementara 9 pernyataan mengenai variabel kepuasan masyarakat mencakup 9 indikator, yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan. Dengan pernyataan Kmp1 mengenai persyaratan yang selaras, Kmp2 mengenai kepuasan dalam pelayanan yang diberikan, Kmp3 mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan, Kmp4 mengenai biaya dalam proses pelayanan, Kmp5 mengenai sarana prasarana yang diberikan, Kmp6 mengenai pelayanan yang diberikan dari petugas, Kmp7 mengenai perilaku dari petugas pelaksana, Kmp8 mengenai jadwal dari pelayanan, Kmp9 mengenai penanganan yang diberikan sesuai.

Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel (X) dan Variabel (Y)

Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keterangan
PPP1	0.530	0.288	Valid
PPP2	0.331	0.288	Valid
PPP3	0.400	0.288	Valid
PPP4	0.292	0.288	Valid
PPP5	0.588	0.288	Valid
PPP6	0.418	0.288	Valid
PPP7	0.546	0.288	Valid
PPP8	0.540	0.288	Valid
KMP1	0.734	0.288	Valid
KMP2	0.742	0.288	Valid
KMP3	0.927	0.288	Valid
KMP4	0.709	0.288	Valid
KMP5	0.854	0.288	Valid
KMP6	0.888	0.288	Valid
KMP7	0.896	0.288	Valid
KMP8	0.873	0.288	Valid
KMP9	0.862	0.288	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji validitas dari 17 item pernyataan yang diteliti menunjukkan bahwa semua nilai rhitung pada indikator Variabel X (Pelayanan Publik) dan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat) menunjukkan angka $> 0,288$. Dengan nilai rtabel sebesar 0,288 berasal dari jumlah responden (n) sebanyak 47 responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan sudah valid sehingga dapat dilanjutkan ke analisa selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai keandalan jawaban dari suatu kuesioner. Dalam uji reliabilitas terdapat ketentuan yaitu jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,6$ maka pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Dimana uji reliabilitas ini juga digunakan untuk menilai sejauh mana instrument dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach $> 0,6$. Adapun hasil dari uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
Pelayanan Publik	0.899	0.6	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.944	0.6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Dapat terlihat pada tabel 2 diatas bahwa hasil uji reliabilitas menunjukkan semua instrument penelitian yakni pelayanan publik dan kepuasan masyarakat memiliki koeisien *Cronbach's Alpha* >0,6. Hal ini menandakan bahwa alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan kembali untuk penelitian yang sama. Dengan demikian, semua instrument dianggap reliabel dan dapat dipakai untuk keperluan penelitian.

3.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui kuesioner terdiri dari pernyataan yang berkaitan dengan variabel pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan pandangan Wirawan (2012) menjelaskan bahwa penilaian responden dapat dilakukan dengan penentuan distribusi frekuensi berdasarkan nilai intervalnya. Adapun rumus untuk menghitung nilai interval sebagai berikut:

$$Interval = \frac{\text{Nilai Tertinggi}-\text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Dengan skor pada penelitian ini memiliki nilai tertinggi maksimal 5 dan terendah minimal 1, sehingga dapat disusun kriteria pengukuran sebagai berikut.

Tabel 3. Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian

No	Skala Pengukuran	Keterangan
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81-2,60	Tidak Setuju
3	2,61-3,40	Netral
4	3,41-4,20	Setuju
5	4,21-5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Analisis Deskripsi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh jawaban responden terhadap 10 pernyataan mengenai pelayanan publik yang mencakup 5 indikator, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan keandalan. Tabulasi dibuat untuk masing-masing kategori seperti pada tabel 4.7 Berikut ini:

Tabel 4. Deskriminasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali

No	Pernyataan Pelayanan Publik (X)	STS	TS	N	S	SS	Mean	Keterangan
1	Waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sudah selaras dengan harapan Anda.		2	14	31		3,62	Setuju
2	Pelayanan yang Anda alami sudah selaras dengan waktu yang telah ditentukan		1	14	31		3,57	Setuju
Rata-Rata Skor Kecepatan							3,59	Setuju

3	Informasi yang Anda terima dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah akurat.	3	13	31	3,60	Setuju
4	Layanan yang Anda terima dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah akurat.		13	34	3,72	Setuju
Rata-Rata Skor Ketepatan					3,66	Setuju
5	Anda merasa mudah mengakses layanan yang disediakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali.	2	15	30	3,60	Setuju
6	Persyaratan yang diajukan untuk mendapatkan pelayanan sudah jelas dan mudah dipenuhi.	2	15	30	3,60	Setuju
Rata-Rata Skor Kemudahan					3,60	Setuju
7	Anda merasa mendapatkan perlakuan yang adil dan setara dalam menerima pelayanan.	3	14	30	3,57	Setuju
Rata-Rata Skor Keadilan					3,57	Setuju
8	Anda merasa puas dengan solusi yang diberikan atas masalah yang Anda hadapi.	1	24	22	3,45	Netral
Rata-Rata Skor Keandalan					3,45	Netral
Rata-Rata Skor Variabel Pelayanan Publik					3,59	Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 8 pernyataan yang mencerminkan lima indikator pelayanan publik, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan keandalan, diperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,59. Skor ini berada pada rentang 3,41-4,20, yang termasuk dalam kategori Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh bidang Perdagangan Luar Negeri Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali sudah berada dalam kondisi baik menurut persepsi mayoritas responden. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada aspek keakuratan layanan, yaitu pada pernyataan “Layanan yang Anda terima dari Bidang Perdagangan Luar Negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah akurat” dengan skor 3,72, yang mencerminkan bahwa layanan yang diberikan dinilai tepat sasaran dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Pelayanan yang Anda alami sudah selaras dengan waktu yang telah ditentukan” dengan skor 3,57, yang meskipun masih dalam kategori “Setuju”, menggambarkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan konsistensi waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Secara umum, pelayanan publik di instansi ini dinilai positif oleh masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan akses layanan, namun perlu dilakukan peningkatan khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan keandalan solusi atas masalah yang dihadapi masyarakat.

Analisis Deskripsi Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh jawaban responden terhadap 9 pernyataan mengenai variabel kepuasan pengguna mencakup 9 indikator, yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan. Tabulasi dibuat untuk masing-masing kategori seperti pada tabel 4.8 Berikut ini:

Tabel 5. Deskriminasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)								
1	Persyaratan pelayanan selaras ketentuan.	1	4	20	22		3,34	Netral
Rata-Rata Skor Persyaratan							3,34	Netral
2	Saya puas dengan pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali secara keseluruhan.		3	24	20		3,36	Netral
Rata-Rata Skor Prosedur							3,36	Netral
3	Waktu penyelesaian layanan cepat.		4	21	22		3,38	Netral
Rata-Rata Skor Waktu Pelayanan							3,38	Netral
4	Pelayanan tanpa dipungut biaya.		2	12	33		3,66	Setuju
Rata-Rata Skor Biaya/Tarif							3,66	Setuju
5	Sarana dan Prasarana pelayanan memadai.	1	5	21	20		3,28	Netral
Rata-Rata Skor Produk Pelayanan							3,28	Netral
6	Petugas pelayanan mampu memberikan pelayanan dengan baik.	1	2	21	23		3,40	Netral
Rata-Rata Skor Kompetensi Petugas							3,40	Netral
7	Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.	1	3	23	20		3,32	Netral
Rata-Rata Skor Perilaku Petugas Pelaksana							3,32	Netral
8	Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah-ubah.	1	4	22	20		3,30	Netral
Rata-Rata Skor Maklumat Pelayanan							3,30	Netral
9	Penanganan aduan, saran dan masukan cepat.	1	4	22	20		3,30	Netral
Rata-Rata Skor Penanganan Pengaduan							3,30	Netral
Rata-Rata Skor Variabel Kepuasan Masyarakat							3,38	Netral

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2025)

Hasil analisis terhadap 9 pernyataan yang menggambarkan berbagai aspek kepuasan masyarakat, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, sarana prasarana, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, menunjukkan bahwa rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,38. Skor ini berada pada rentang 2,61-3,40, yang termasuk dalam kategori Netral. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Perdagangan Luar Negeri masih belum optimal, dan masyarakat belum sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Indikator dengan rata-rata skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Pelayanan tanpa dipungut biaya” dengan skor 3,66, yang masuk dalam kategori Setuju. Ini mencerminkan bahwa aspek transparansi dan keadilan dalam biaya pelayanan sudah cukup baik di mata masyarakat. Sementara itu, nilai rata-rata terendah ditemukan pada indikator sarana dan prasarana pelayanan dengan skor 3,28, yang masih berada dalam kategori Netral. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, sehingga perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan dalam proses pelayanan.

3.1.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi linier sederhana memenuhi syarat dasar agar hasil estimasi model menjadi valid dan reliabel. Dalam penelitian ini, dua uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data residual dalam model regresi tersebar secara normal. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,007, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi data residual tidak memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, model regresi yang dihasilkan harus ditafsirkan secara hati-hati, karena distribusi data yang tidak normal dapat memengaruhi ketepatan estimasi dan signifikansi koefisien regresi. Alternatif yang dapat dipertimbangkan adalah transformasi data atau penggunaan metode analisis non-parametrik.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual di seluruh nilai variabel independen. Pengujian ini menggunakan metode Glejser. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel pelayanan publik adalah sebesar 0,791, yang jauh lebih besar dari 0,05. Ini berarti model regresi yang digunakan bebas dari masalah heteroskedastisitas, sehingga varians residual dapat dianggap homogen dan tidak memengaruhi akurasi model secara signifikan.

3.1.4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, diperoleh nilai konstanta sebesar 4,151 dan koefisien regresi untuk variabel pelayanan publik sebesar -0,026. Ini menunjukkan bahwa jika pelayanan publik tidak diberikan atau bernilai nol, maka kepuasan masyarakat tetap berada pada tingkat 4,151. Namun, koefisien regresi yang bernilai negatif menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan publik justru berkorelasi dengan penurunan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0,026 satuan. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif yang tidak signifikan secara statistik, mengingat nilai signifikansi untuk variabel pelayanan publik adalah sebesar 0,791, lebih besar dari nilai α 0,05.

Meskipun demikian, nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,347 menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik mampu menjelaskan sekitar 34,7% variasi dalam kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa meskipun pengaruhnya tidak signifikan, pelayanan publik masih memiliki kontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat, namun sebagian besar variasi kepuasan dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

3.1.5 Hasil Analisis Korelasi Sederhana

Untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, dilakukan uji korelasi Pearson. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,589 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2013), nilai sebesar 0,589 berada dalam kategori hubungan yang sedang menuju kuat. Arah hubungan bersifat positif, yang berarti semakin baik pelayanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat, meskipun dalam regresi sebelumnya pengaruhnya tidak signifikan secara statistik.

Secara keseluruhan, hasil uji korelasi menunjukkan bahwa pelayanan publik tetap memiliki peran dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, meskipun hasil regresi menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak cukup kuat untuk disimpulkan sebagai signifikan dalam model linier yang digunakan.

3.1.6 Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kebenaran dugaan awal (hipotesis) mengenai pengaruh variabel independen, yaitu Pelayanan Publik (X) terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Pengujian dilakukan menggunakan uji t dalam regresi linear sederhana, dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ sebagai batas keputusan. Adapun ketentuan pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
2. Sebaliknya, jika nilai Sig. $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali.
2. H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali.

Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh melalui pengolahan data regresi, diketahui bahwa nilai koefisien regresi (B) untuk variabel Pelayanan Publik adalah -0,026 dengan nilai t hitung sebesar -0,267 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,791. Nilai ini lebih besar dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian, hasil uji t menunjukkan bahwa secara statistik, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat bidang Perdagangan Luar Negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali. Artinya, perbedaan nilai pelayanan publik yang dirasakan masyarakat tidak cukup kuat menjelaskan variasi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Meskipun demikian, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,589 tetap menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara kedua variabel. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan publik belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik, masyarakat tetap merasakan adanya hubungan antara kualitas layanan yang mereka terima dengan tingkat kepuasan mereka. Hasil ini juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar pelayanan publik formal, seperti ekspektasi pribadi, pengalaman sebelumnya, persepsi keadilan, komunikasi interpersonal dengan petugas, atau faktor sosial dan budaya yang tidak diukur dalam penelitian ini. Oleh karena itu, ke depan, pelayanan publik perlu dikembangkan tidak hanya dari aspek prosedural dan teknis, tetapi juga dari sisi psikologis dan komunikasi interpersonal agar lebih berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

3.1.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan hasil pengkuaran koefisien korelasi $R = r^2$, dengan rumus yang digunakan $D = ((Rxy)^2 \times 100\%)$. Dengan hasil koefisien determinasi sebagai berikut:

$$D = ((Rxy)^2 \times 100\%)$$

$$D = ((0,589)^2 \times 100\%)$$

$$D = 0,347 \times 100\%$$

$$D = 34,7\%$$

Berdasarkan koefisien korelasi R sebesar 0,589 yang termasuk dalam interval koefisien 0,60-0,799 dinyatakan memiliki tingkat hubungan kuat (Sugiono, 2013). Dengan hasil diatas menjelaskan bahwa

sebesar 34,7% variasi kepuasan masyarakat bidang Perdagangan Luar Negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali dipengaruhi oleh variasi pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 65,3% dipengaruhi oleh faktor lain tersebut dapat meliputi: kualitas komunikasi antara petugas dan masyarakat, aksesibilitas layanan digital, kebijakan pelayanan yang diterapkan oleh instansi, persepsi masyarakat terhadap transparansi pelayanan, serta faktor eksternal seperti pengalaman masyarakat sebelumnya dengan lembaga pemerintahan lainnya.

3.2. Pembahasan Analisis Hasil Temuan

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2025 di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali. Penelitian ini melibatkan 47 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan publik yang telah mendapatkan pelayanan secara langsung dari instansi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan pengalaman aktual dalam menerima pelayanan. Berdasarkan karakteristik demografis, diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 32 orang (68,1%) dan perempuan sebanyak 15 orang (31,9%). Dalam hal pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan menengah (SMA) sebanyak 30 orang (63,8%), sementara sisanya adalah lulusan SMP sebanyak 13 orang (27,7%) dan diploma/sarjana sebanyak 4 orang (8,5%).

Sebelum data dianalisis lebih lanjut, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Berdasarkan uji validitas, semua item kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item dalam kuesioner valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai lebih besar dari 0,6, yang berarti instrumen penelitian ini reliabel dan layak digunakan. Dengan demikian, data yang diperoleh dari kuesioner dapat diolah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik dalam penelitian ini diukur berdasarkan lima indikator utama, yaitu kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan, dan keandalan pelayanan. Berdasarkan hasil rekapitulasi skor dari 8 pernyataan dalam kuesioner, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,59 yang berada dalam kategori "setuju". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan publik bidang Perdagangan Luar Negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali telah berjalan dengan baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah pada aspek keakuratan layanan, yaitu pada pernyataan bahwa layanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan, dengan skor mean mencapai 3,72. Ini menggambarkan bahwa responden merasa pelayanan yang diberikan cukup tepat sasaran dan akurat.

Indikator kecepatan dan kemudahan layanan juga memperoleh skor yang tinggi, masing-masing sebesar 3,60, menunjukkan bahwa masyarakat merasa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan masih dalam batas yang wajar dan prosedur pelayanan dapat diakses dengan mudah. Hal ini menunjukkan efektivitas organisasi dalam menyederhanakan proses layanan. Namun demikian, indikator keandalan pelayanan yaitu terkait kepuasan atas solusi yang diberikan terhadap permasalahan, memperoleh nilai rata-rata yang lebih rendah dibanding indikator lainnya, yakni sebesar 3,45. Meskipun masih dalam kategori "setuju", nilai ini mengindikasikan bahwa masyarakat mengharapkan peningkatan dalam penanganan masalah yang lebih cepat, solutif, dan profesional dari petugas layanan.

Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur menggunakan sembilan indikator yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh bahwa rata-rata skor keseluruhan dari indikator kepuasan masyarakat adalah 3,38 yang berada dalam kategori "netral". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima, meskipun sebagian aspek layanan telah dinilai baik.

Indikator dengan nilai tertinggi dalam kepuasan masyarakat adalah pada aspek biaya/tarif pelayanan yang memperoleh skor rata-rata sebesar 3,66, menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi pelayanan yang diberikan secara gratis tanpa pungutan biaya. Selain itu, indikator kompetensi petugas dan perilaku petugas memperoleh skor cukup tinggi, yakni 3,40 dan 3,32. Hal ini menggambarkan bahwa petugas dinilai cukup mampu dalam melayani serta menunjukkan sikap sopan dan ramah selama proses pelayanan. Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah terdapat pada penanganan pengaduan dan

maklumat pelayanan, masing-masing memperoleh skor rata-rata 3,30. Ini mengindikasikan bahwa sistem pengaduan belum berjalan maksimal, dan informasi terkait jadwal layanan masih dianggap kurang konsisten atau tidak tersedia secara terbuka.

Hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa data residual tidak berdistribusi normal, dengan nilai signifikansi sebesar 0,007 ($<0,05$). Meskipun demikian, regresi linear sederhana tetap dapat dilakukan dengan catatan interpretasi dilakukan secara hati-hati. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 4,151 menunjukkan bahwa jika pelayanan publik tidak dilakukan atau bernilai nol, maka kepuasan masyarakat berada pada nilai dasar sebesar 4,151. Nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan publik sebesar $-0,026$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,791 ($> 0,05$), yang berarti pelayanan publik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Meskipun hasil regresi menunjukkan hubungan yang tidak signifikan, koefisien korelasi (R) sebesar 0,589 menunjukkan terdapat hubungan yang cukup kuat antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,347 mengindikasikan bahwa sebesar 34,7% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan publik, dan sisanya sebesar 65,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut bisa berupa kualitas komunikasi antar pegawai, akses layanan digital, pengalaman pribadi, pengaruh sosial, dan kejelasan kebijakan instansi.

Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara kualitas pelayanan yang dirasakan dan tingkat kepuasan yang diberikan. Walaupun pelayanan sudah dinilai cukup baik dari aspek kecepatan dan kemudahan, namun masyarakat belum merasa benar-benar puas, terutama dalam aspek pengaduan, informasi layanan, dan penanganan masalah. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh, tidak hanya pada prosedur layanan, tetapi juga pada aspek komunikasi, transparansi, dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat secara individual.

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis regresi linear sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa nilai koefisien regresi (B) untuk variabel pelayanan publik sebesar $-0,026$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,791. Nilai signifikansi ini lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, yang berarti bahwa secara statistik, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang Perdagangan Luar Negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali.

Meskipun hasil regresi menunjukkan arah hubungan yang negatif dan tidak signifikan, hal ini tidak dapat diartikan bahwa pelayanan publik tidak penting bagi kepuasan masyarakat. Sebaliknya, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat menilai pelayanan publik di instansi ini berada dalam kategori baik, pelayanan tersebut belum cukup kuat untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembentukan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini juga dapat mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan yang dinilai “baik” belum tentu cukup untuk membentuk rasa puas.

Lebih lanjut, hasil uji determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,347, yang berarti 34,7% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan publik, sedangkan sisanya sebesar 65,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat dapat mencakup kualitas komunikasi antar petugas dan masyarakat, efektivitas sistem pengaduan, akses terhadap informasi layanan, persepsi masyarakat terhadap keadilan dan transparansi, maupun pengalaman negatif atau positif di luar konteks pelayanan formal. Dalam konteks ini, hasil penelitian menunjukkan pentingnya memperluas indikator dan pendekatan pelayanan publik agar dapat menyentuh dimensi yang lebih subjektif dalam persepsi masyarakat.

Adanya hubungan yang cukup kuat antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat juga ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,589. Menurut klasifikasi Sugiyono (2013), nilai ini termasuk dalam kategori hubungan sedang hingga kuat. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengaruhnya tidak signifikan secara statistik, pelayanan publik tetap memiliki korelasi positif terhadap kepuasan masyarakat, dan dapat menjadi faktor pendukung bila ditingkatkan kualitasnya secara menyeluruh. Artinya, jika kualitas pelayanan publik terus ditingkatkan terutama pada aspek keandalan, penanganan pengaduan, dan transparansi informasi maka kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat dapat meningkat secara nyata.

Hal penting lainnya yang perlu dicermati adalah temuan pada aspek indikator-indikator pelayanan. Masyarakat memberikan skor tinggi pada aspek kecepatan, kemudahan, dan keakuratan pelayanan, namun memberikan skor yang lebih rendah pada aspek keandalan dan penanganan pengaduan. Artinya, masyarakat belum sepenuhnya merasa didengar dan dilayani secara responsif dalam hal pengajuan keluhan atau penyampaian aspirasi. Kelemahan dalam sistem pengaduan inilah yang kemungkinan besar menjadi “celah” dalam proses pelayanan yang menyebabkan kepuasan masyarakat tidak terbentuk secara optimal, meskipun pelayanan pada aspek prosedural telah berjalan baik.

Dalam konteks manajemen pelayanan publik, temuan ini menunjukkan pentingnya pergeseran paradigma dari pelayanan administratif semata menuju pelayanan berbasis empati dan partisipasi. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali perlu mempertimbangkan penguatan aspek interaktif pelayanan, seperti menyediakan sarana pengaduan yang aktif, pelatihan petugas untuk meningkatkan sensitivitas terhadap kebutuhan masyarakat, dan menjamin konsistensi informasi layanan secara terbuka (Sedarmayanti, 2018).

Sebagai tambahan, perlu dicermati juga bahwa hasil regresi yang tidak signifikan bisa dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah responden atau distribusi data yang tidak normal, sebagaimana ditunjukkan pada hasil uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Sig.* = 0,007 < 0,05). Oleh karena itu, disarankan agar penelitian lanjutan dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar dan metode statistik tambahan, seperti analisis multivariat atau pendekatan *struktural equation modeling* (SEM), agar hubungan antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dapat dipahami secara lebih komprehensif.

Secara keseluruhan, meskipun pelayanan publik telah menunjukkan kualitas yang cukup baik dari sisi teknis, namun belum mampu secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat, yang cenderung lebih dipengaruhi oleh interaksi emosional, persepsi terhadap keadilan, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan publik ke depan perlu lebih diarahkan tidak hanya pada perbaikan prosedur dan sistem, tetapi juga pada aspek humanis dan partisipatif dalam membangun kepercayaan serta kepuasan masyarakat.

IV. Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bidang Perdagangan Luar Negeri di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pelayanan publik memperoleh penilaian positif dari masyarakat dengan rata-rata skor 3,59 (kategori “setuju”), terutama pada aspek keakuratan dan kecepatan layanan. Namun, indikator keandalan layanan, khususnya dalam penanganan pengaduan, masih memperoleh skor rendah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali (Studi Kasus Bidang Perdagangan Luar Negeri)*, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bali secara umum berada pada kategori *baik*. Aspek-aspek pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, dan

sikap petugas memperoleh penilaian yang positif dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap proses layanan yang diberikan.

2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berada pada kategori *cukup*, yang berarti masyarakat belum sepenuhnya puas. Beberapa indikator seperti kejelasan informasi, waktu pelayanan, dan sarana pendukung belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.
3. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki pengaruh yang tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan masyarakat (dengan nilai signifikansi $> 0,05$), meskipun terdapat hubungan korelasi yang cukup kuat antara keduanya (nilai $R = 0,589$). Artinya, masih terdapat faktor-faktor lain di luar pelayanan publik yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat.
4. Indikator pelayanan publik yang paling rendah terdapat pada aspek *penanganan pengaduan*, *maklumat pelayanan*, dan *waktu pelayanan*. Ketiga unsur ini menunjukkan adanya celah yang perlu segera dibenahi agar kualitas pelayanan dapat meningkat secara merata dan menyeluruh.
5. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik secara holistik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas atau kecepatan pelayanan, melainkan juga oleh responsivitas sistem terhadap keluhan masyarakat, aksesibilitas informasi, serta dukungan fasilitas fisik dan digital.

Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai rekomendasi bagi pihak terkait, yaitu:

1. Peningkatan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Diperlukan pembenahan sistem pengelolaan pengaduan yang responsif dan terbuka, seperti penyediaan kanal pengaduan daring (*online grievance system*), *hotline* khusus, atau loket pengaduan dengan standar waktu tanggap yang jelas. Hal ini bertujuan agar masyarakat merasa keluhan mereka didengar dan ditindaklanjuti secara serius.

2. Penguatan Informasi Pelayanan dan Transparansi Prosedur

Dinas perlu memperbarui dan memperjelas informasi pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, baik melalui media cetak, media sosial, maupun website resmi. Informasi yang transparan mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya layanan akan mendorong rasa percaya dan kenyamanan masyarakat.

3. Evaluasi Berkala dan Partisipatif

Survei kepuasan masyarakat hendaknya dilakukan secara berkala dan melibatkan berbagai segmen pengguna layanan. Evaluasi ini penting untuk menangkap aspirasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik secara objektif dan dinamis.

4. Peningkatan Kapasitas SDM dan Budaya Kerja Aparatur

Dinas perlu menyelenggarakan pelatihan rutin yang berorientasi pada peningkatan kompetensi teknis, etika pelayanan, dan komunikasi publik untuk seluruh petugas pelayanan. Budaya kerja yang humanis dan responsif harus menjadi nilai utama dalam memberikan pelayanan.

5. Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Publik

Mendorong transformasi digital pelayanan melalui aplikasi mobile, sistem antrian digital, serta integrasi data pengguna akan membantu mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi birokrasi.

Daftar Pustaka

- Afrimadona, A., & Darmastuti, S. (2022). Pendampingan Penyusunan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Bawaslu. *AMMA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(10), 1146-1155.
- Azhari, M. T., Al Fajri Bahri, M. P., Asrul, M. S., & Rafida, T. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 2000(1), 1-24.
- Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(01), 87–98. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 77 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Jannah, M. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1-112.
- Ndraha, T. (2003). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Raff, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Walea Kepulauan Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 335–348. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/5207>
- Rejeki, P. W. A., & Andari, R. N. (2022). Public Service Malls As A Solution In Improving The Quality Of Public Services In Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 19(2), 215–225.
- Rochmansjah, H. (2019). Impact Regional Autonomy in Improving Public Services Quality. *International Journal of Science and Society*, 1(2), 173–180. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v1i2.137>
- Sedarmayanti (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.