
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pegawai Pada BPS OKU Selatan

Purwanto^{1,3}, Desy Irana Dewi Lubis², Syamsul Bahri³

¹Universitas Terbuka, Program Studi Manajemen

^{2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Program Studi Manajemen, Medan

e-mail: purwanto@gmail.com, iranawie27@gmail.com, sbahri1263@gmail.com

Dikirim: 15-03-2025 | Diterima: 28-04-2025 | Diterbitkan: 30-04-2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegawai di Kantor BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Metode penelitian yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berbasis skala Likert. Sampel penelitian ini melibatkan seluruh pegawai di kantor tersebut, yaitu sebanyak 19 orang. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai dengan koefisien regresi sebesar 0,534 dan nilai signifikansi 0,002. Uji validitas dan reliabilitas menampakkan bahwa instrumen penelitian valid dan konsisten, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,871 untuk kualitas pelayanan dan 0,887 untuk kepuasan pegawai. Analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 44,4% variasi kepuasan pegawai dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara 55,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Kata kunci: Kualitas_Pelayanan, Kepuasan Pegawai

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on employee satisfaction at the BPS Office of Ogan Komering Ulu Selatan Regency. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques using a Likert scale-based questionnaire. The sample of this study involved all employees in the office, which was 19 people. The results of the simple linear regression test showed that service quality has a positive and significant effect on employee satisfaction with a regression coefficient of 0.534 and a significance value of 0.002. Validity and reliability tests showed that the research instrument was valid and consistent, with a Cronbach's Alpha value of 0.871 for service quality and 0.887 for employee satisfaction. The analysis of the coefficient of determination (R^2) showed that 44.4% of the variation in employee satisfaction was explained by service quality, while 55.6% was influenced by other factors. This study emphasizes the importance of improving service quality in order to increase employee satisfaction and create a productive work environment

Keywords: Employee_Satisfaction, Service_Quality

1. PENDAHULUAN

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa, sering kali ditemukan hal yang dianggap kecil namun berdampak pada konsumen. Beberapa hal itu diantaranya adalah komunikasi yang dilakukan kepada konsumen yang dapat menyebabkan seorang pelayan jasa dianggap memiliki keterampilan dalam melayani atau bekerja baik pada bidangnya. Komunikasi yang baik dan saling

berkesinambungan membuat konsumen merasa nyaman mendapatkan pelayanan. Sikap baik yang ditunjukkan kepada konsumen juga menjadi perhatian yang dicermati oleh konsumen. Bila ada konsumen yang mendapatkan sikap baik tentu akan berdampak terhadap citra perusahaan. Lain halnya jika sikap tidak baik yang ditimbulkan oleh pegawai, kotak saran tidak lagi menjadi tempat untuk melimpahkan keluh kesah konsumen kepada perusahaan karena mereka menganggap kritik yang diberikan akan sangat lama untuk mendapatkan solusi, sehingga media sosial menjadi kunci yang paling banyak digunakan konsumen saat ini dalam menyampaikan ketidakpuasannya akan sesuatu.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus selalu mengoptimalkan pelayanan yang baik, sehingga memberikan kesan yang baik pada konsumen, ketika konsumen merasa terkesan akan timbul pembelian ulang dan konsumen juga tidak segan untuk menceritakan pengalaman terbaiknya mengenai perusahaan. Pelayanan bukan hanya dapat memberikan kepuasan pada konsumen, bagian pelayanan juga dapat memberikan kepuasan bagi sesa pegawai dalam perusahaan karena telah memberikan informasi yang diinginkan oleh pegawai tersebut.

Kepuasan pegawai merupakan faktor krusial yang mempengaruhi produktivitas dan retensi karyawan dalam sebuah organisasi. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga mendorong kolaborasi yang lebih baik di antara tim. Untuk mencapai hal ini, organisasi perlu menerapkan strategi yang berfokus pada pengembangan karier, pengakuan prestasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Kepuasan pegawai memiliki definisi yang sama dengan kepuasan kerja yaitu perasaan positif yang muncul ketika harapan dalam lingkungan kerja terpenuhi. Kepuasan pegawai melibatkan kepuasan terhadap keseluruhan organisasi, termasuk layanan internal, fasilitas, dan hubungan kerja, sementara kepuasan kerja lebih fokus pada pengalaman dalam tugas dan tanggung jawab pekerjaan.

Penelitian ini menyelidiki bagaimana kualitas pelayanan internal berdampak pada kepuasan pegawai di Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Bagian pelayanan yang menyediakan beberapa data yang diperlukan oleh beberapa karyawan dan sering berhubungan langsung dengan karyawan BPS. Bagian ini sangat krusial karena menyimpan data internal dan eksternal yang diperlukan oleh karyawan dan orang luar. Benar saja, bukan hanya orang luar yang memerlukan bagian pelayanan, karyawan juga memerlukan bagian pelayanan karena ada beberapa hal atau data yang tidak ada pada bagian tertentu. Menurut observasi penulis strategisnya letak bagian pelayanan menjadi salah satu faktor enggannya karyawan berhubungan dengan bagian pelayanan. Pengukuran seberapa besar tingkat kepuasan karyawan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan internal adalah fokus penelitian ini. Selain itu, penelitian ini akan mencari faktor-faktor lain yang membuat pegawai merasa puas dalam menerima pelayanan internal selama bekerja. Terakhir, penelitian ini akan mengevaluasi tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh untuk memberikan gambaran lengkap tentang bagaimana karyawan melihat layanan yang diberikan oleh organisasi. Diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan strategis tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen sumber daya manusia dalam organisasi.

Penelitian ini sejalan dengan hasil dari (Andreawan & Daulay, 2023), kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pegawai RSUD Letersia Binjai. Terdapat pengaruh langsung (*direct effect*) antara kualitas pelayanan terhadap kinerja, kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja terhadap kinerja dan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja memiliki pengaruh yang tidak signifikan (Poetri et al., 2020). Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan pemasaran relasional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Bengkulu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ipuh (Pasaribu et al., 2022).

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Menurut Hasibuan dalam (Safrizal, 2023) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang dimiliki seorang karyawan, seperti apakah mereka menyukai atau mencintai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara jumlah kompensasi yang diterima oleh seorang karyawan dan jumlah kompensasi yang dianggap seharusnya diterima oleh karyawan adalah pengertian menurut Robbin dalam (Rahayu & Raspati, 2020).

Sementara itu, menurut Siagian dalam (Muti, 2020) menjelaskan bahwa penyebab ketidakpuasan kerja dapat beragam, termasuk kondisi kerja yang tidak memuaskan, penghasilan yang dianggap rendah, hubungan yang tidak memuaskan atau penghasilan yang dianggap rendah, hubungan yang tidak serasi antara atasan dan rekan kerja, kebijakan administrasi, kebijakan organisasi, dan faktor-faktor lainnya yang berkontribusi pada ketidakpuasan karyawan.

Berikut merupakan dimensi-dimensi kepuasan kerja menurut (Rahayu & Raspati, 2020):

- a. Pekerjaan yang menantang mental: Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menunjukkan kemampuan dan keterampilan mereka, memberi mereka banyak pilihan dan memberikan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu sedikit menantang akan membuat karyawan bosan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan membuat karyawan merasa frustrasi dan gagal
- b. Kondisi kerja yang mendukung, karyawan peduli akan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi, dan tingkat komitmen untuk membantu mereka menyelesaikan tugas yang baik. Studi menunjukkan bahwa karyawan lebih suka tempat kerja yang aman, aman, dan tidak merepotkan.
- c. Gaji yang pantas. Karyawan ingin sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan sebanding dengan harapan mereka. Jika upah dianggap adil berdasarkan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan, dan standar pengupahan masyarakat, maka mereka akan lebih puas.
- d. Sesuai kepribadian, Holland menemukan bahwa karyawan yang memiliki kecocokan yang tinggi antara kepribadian mereka dan pekerjaan mereka lebih terpuaskan.
- e. Rekan Kerja yang mendukung, dalam bekerja juga membutuhkan interaksi sosial maka tidak mengherankan bahwa tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dipengaruhi oleh rekan kerja yang ramah dan mendukung.

Dalam meningkatkan kepuasan pegawai juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh pegawai seperti pelayanan administrasi antara lain kenaikan pangkat, pengajuan cuti, kenaikan gaji berkala, gaji dan tunjangan, fasilitas bekerja, jaminan pensiun serta pendidikan dan pelatihan. Pelayanan yang baik memengaruhi kinerja dan dorongan di tempat kerja.

Pelayanan didefinisikan sebagai produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan penggunaan peralatan, ini adalah pengertian pelayanan menurut Ivancevich et al dalam (Rachman, 2021). Menurut Kasmir dalam (Sudana et al., 2021) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan pimpinan. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan ini, organisasi tidak hanya meningkatkan kepuasan pegawai, tetapi juga membangun loyalitas dan komitmen yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keseluruhan organisasi. Menurut Ghofar dalam (Adhitama, 2022) pengertian tentang kualitas pelayanan adalah bagian penting dari organisasi karena kebutuhan pelanggan sangat berpengaruh jika layanan yang baik memiliki kualitas yang baik, perusahaan akan mendapatkan nilai dari pelanggan. Menurut Wyckof dalam (Sirojudin et al., 2021) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan juga harus memperhatikan bukti fisik, yaitu barang dan layanan yang diberikan harus dalam kondisi yang baik. Selain itu, keandalan adalah kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Menurut Dasmir dalam (Sebayang et al., 2023) kualitas berkaitan dengan mutu yang dihasilkan, baik dalam hal ketelitian dan kerapian pekerjaan atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh karyawan.

Menurut pendapat Manoppo dalam (Kusuma & Marlina, 2021) tentang pengukuran kualitas layanan, kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama. Pertama, bukti langsung (*tangibles*) merujuk pada tampilan fisik dan peralatan komunikasi yang menarik serta terawat dengan baik. Kedua, keandalan (*reliability*) menunjukkan kapasitas organisasi dalam memberikan layanan sesuai janji, yang tercermin melalui kepercayaan, akurasi, dan konsistensi. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*) menggambarkan kemampuan pegawai untuk tanggap mendengarkan dan menyelesaikan keluhan pelanggan, serta memberikan bantuan dengan cepat dan tepat. Keempat, jaminan (*assurance*) adalah kompetensi karyawan atau pegawai dalam memenuhi dan merealisasikan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Terakhir, empati (*empathy*) bermakna membangun hubungan yang harmonis dengan

pelanggan, sungguh-sungguh mendengarkan permasalahan mereka, dan secara proaktif mencari solusi atas kendala yang dihadapi.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk penelitian sampel dan populasi dan bergantung pada data konkrit, menurut (Sugiyono, 2022). Untuk melakukan pengujian hipotesisnya, data penelitian dia menggunakan alat uji perhitungan yang menggunakan analisis statistik untuk menghitung angka. Menurut (Amelia et al., 2023) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian di mana fenomena dipelajari secara sistematis dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi. Selain itu, menurut Kasiram dalam (Abdullah et al., 2022) penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data angka untuk menganalisis detail tentang apa yang ingin diketahui.

Populasi ialah area generalisasi di mana objek atau subjek yang memenuhi kriteria dan kualitas yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan menarik kesimpulan yang relevan (Sugiyono, 2022). Menurut (Swarjana, 2022) populasi adalah keseluruhan individu, kasus, atau objek yang akan digunakan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian. Dan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut dimana ukuran sampel merupakan usaha yang dilakukan untuk menentukan jumlah sampel yang dipilih dalam suatu penelitian. Sampel ditentukan dengan teknik sampling jenuh ialah cara menentukan sampel jika anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Analisis data penelitian digunakan dengan regresi linear berganda menggunakan bantuan alat uji SPSS.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan satu variabel bebas (variabel independen) dan satu variabel terikat (variabel dependen). Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab akibat dari variabel terikat, sedangkan variabel terikat menjelaskan variabel terikat mendapat pengaruh dan dijadikan akibat sebab ada variabel bebas (Sugiyono, 2022). Variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (X) dan variabel terikatnya adalah kepuasan pegawai (Y).

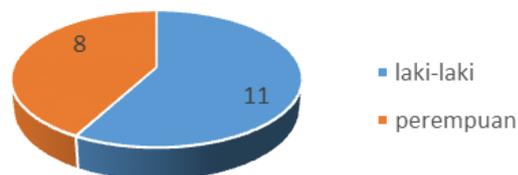
Pada pengumpulan data menggunakan kuesioner ini berisi pertanyaan dengan *skala likert* yaitu metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial (Sugiyono, 2022). Skala ini terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan, diikuti oleh pilihan jawaban berupa Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Melalui pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pegawai, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhinya di Kantor BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

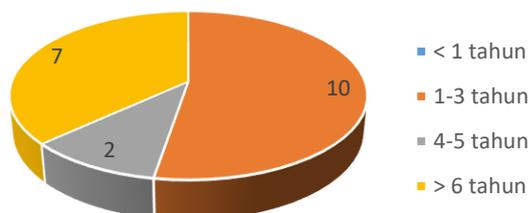
Dalam penelitian ini populasinya bertempat di kantor BPS Kabupaten OKU (Ogan Komering Ulu) Selatan, Sumatera Selatan. Sedangkan sampelnya adalah seluruh pegawai yang bekerja di kantor tersebut yang berjumlah 19 orang yang diambil dengan teknik sampel jenuh artinya seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Berikut ini karakteristik responden:

Jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin



Gambar 1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah pegawai berdasarkan masa kerja



Gambar 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan data dari gambar 1 menunjukkan pegawai dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dikarenakan pada kantor ini menggunakan banyak menggunakan kemampuan berpikir yang diketahui bahwa laki-laki lebih baik dalam kemampuan berpikir dan analisis. Dan untuk masa kerja, lebih banyak pegawai yang baru memasuki masa kerja 1-3 tahun. Sebab para pekerja senior banyak yang dimutasi di kantor lain.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2022) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data (mengukur) itu valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Meteran yang valid dapat mengukur panjang dengan teliti, karena meteran hanya digunakan untuk mengukur panjang, tetapi menjadi tidak valid jika digunakan untuk mengukur. Dalam pengujian ini menggunakan r_{tabel} , dimana jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, kuisisioner tersebut dianggap valid. Hasil uji validitas pada tabel menunjukkan bahwa untuk setiap pernyataan dalam kuesioner, $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} bernilai 0,456, dan semua r_{hitung} di atas 0,456, sehingga lima pernyataan pada variabel independen X dalam kuesioner dapat dianggap valid dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam penelitian.

Tabel 1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1	P1	0,456	0,874	Valid
2	P2	0,456	0,831	Valid
3	P3	0,456	0,768	Valid
4	P4	0,456	0,931	Valid
5	P5	0,456	0,652	Valid

Sumber : data diolah 2024

Begitu pun uji validitas pada pernyataan variabel dependen Y, $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga semua pernyataan pada kuisioner dapat dianggap valid.

Tabel 2. Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y)

No	Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
1	P1	0,456	0,857	Valid
2	P2	0,456	0,895	Valid
3	P3	0,456	0,956	Valid

Sumber : data diolah 2024

Dalam penelitian, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat konsistensi yang diperlukan untuk menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan dan dapat menghasilkan data yang sama pada waktu yang berbeda. Untuk melakukan uji ini, koefisien *cronbach alpha* digunakan. Suatu variabel bisa dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari nilai r_{tabel} .

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,871	5

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pegawai (Y)

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,887	3

Berdasarkan perhitungan reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pegawai masing-masing memiliki nilai *cronbach alpha* total sebesar 0,871 dan 0,887. Nilai tersebut lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,456, artinya ini menunjukkan bahwa semua pernyataan pada kedua variabel itu reliabel (konsisten).

4.3 Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut (Sundari et al., 2024) uji regresi linier sederhana adalah teknik statistik yang digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara satu variabel independen dan variabel dependen signifikan secara statistik. Model regresi dikatakan layak jika angka signifikansi pada ANOVA sebesar < 0.05 .

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,655	3,394		,488	,632
	KualitasPelayanan	,534	,145	,666	3,681	,002

a. *Dependent Variable:* Kepuasan pegawai
 Sumber : data diolah 2024

Berdasarkan pengujian ini, diperoleh nilai sig yaitu 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0,05, dengan demikian model persamaan regresi berdasarkan data penelitian adalah signifikan artinya, model regresi linier memenuhi kriteria linieritas dan layak digunakan.

Berdasarkan tabel diatas juga dapat menghasilkan persamaan sebagai berikut;

$$Y = a + bx$$

$$Y = 1,655 + 0,534X$$

Berdasarkan persamaan di atas, interpretasinya adalah sebagai berikut:

- Konstanta 1,655 menunjukkan bahwa tanpa ada pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X), maka kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai 1,655
- Variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai koefisien regresi positif sebesar 0,534, yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan meningkat 1 unit, kepuasan pegawai akan meningkat sebesar 0,534. Ini menunjukkan bahwa X memiliki hubungan positif dengan Y, artinya semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan pegawai
- Karena koefisien 0,534 bernilai positif, hubungan antara X dan Y adalah positif linier, artinya peningkatan X akan diikuti oleh peningkatan Y. Hubungan ini menggambarkan pengaruh langsung dari X terhadap Y.

4.4 Pengujian Hipotesis

4.4.1 Uji F

Menurut (Sahir, 2021) uji F digunakan untuk menentukan tidaknya pengaruh bersama sama dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau signifikansi $f < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima serta berpengaruh signifikan sebaliknya jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau signifikansi $f > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak serta tidak berpengaruh signifikan. Berdasarkan tabel 6 diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 13,548 dengan signifikansi sebesar 0.002, signifikansi $F = 0,002 > 0,05$ dan nilai f_{hitung} 13,548 $> f_{tabel}$ 4,45, ini menunjukkan bahwa variabel indenpen kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pegawai.

Tabel 6. Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,421	1	19,421	13,548	,002 ^b
	Residual	24,369	17	1,433		
	Total	43,789	18			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pegawai

b. *Predictors:* (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : data diolah 2024

4.4.2 Uji Parsial atau Uji t

Menurut (Sahir, 2021) uji parsial, juga dikenal sebagai uji t, menggunakan koefisien regresi secara parsial untuk menentukan signifikansi parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,6881 dan nilai t_{tabel} yang bisa dilihat pada t_{tabel} yaitu sebesar 2.110. ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pegawai.

4.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Indartini & Mutmainah, 2024) koefisien determinasi *R square* (R^2) menunjukkan seberapa jauh data dependen dapat dijelaskan oleh data independen. Item ini menunjukkan seberapa besar variabel independen (bebas) dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen (tak bebas).

Tabel 7. Uji Koefisien Derminasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,666 ^a	,444	,411	1,197

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pegawai

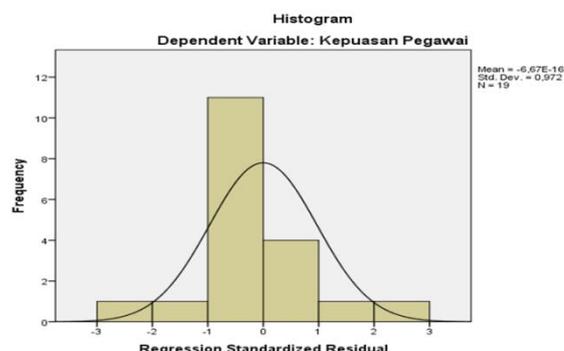
Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas nilai R menunjukkan tingkat hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pegawai). Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pegawai bersifat positif dan cukup kuat (karena R mendekati 1, tetapi tidak terlalu tinggi). Nilai *R square* mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variasi pada variabel terikat. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 44,4% dari variasi kepuasan pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 55,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang seperti kedisiplinan, motivasi kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan.

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1 Uji Normalitas

Menurut (Zahriyah et al., 2021) uji distribusi normal menentukan apakah data terdistribusi normal. Jika nilai residual data yang terstandarisasi sebagian besar mendekati rata-rata, data tersebut dianggap terdistribusi normal. Jika disajikan dalam kurva akan menunjukkan bentuk loncang pada residual dengan distribusi normal.

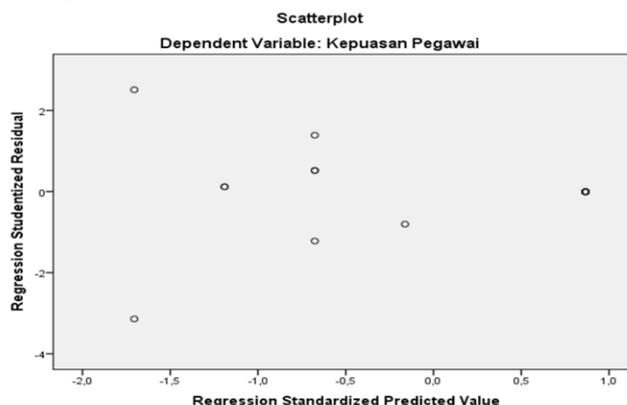


Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

Dari gambar grafik histogram diatas menunjukkan bahwa kurva berbentuk lonceng, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa data tersebut terdistribusi normal.

4.6.2 Uji Heterokedastisitas

Menurut (Indartini & Mutmainah, 2024) dalam uji heteroskedastisitas, tidak boleh ada korelasi antara variabel pengganggu atau variabel sisa dengan masing-masing variabel independen. Nilai prediksi variabel terikat dan variabel bebas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* untuk mengetahui apakah model penelitian mengalami heteroskedastisitas.



Gambar 4. Uji Heterokedastisitas

Pada gambar terlihat titik-titik pada *scatterplot* tersebut acak di sekitar sumbu horizontal (residual=0) tanpa membentuk pola tertentu, seperti pola melengkung, menyempit, atau melebar. Penyebaran residual yang acak tanpa pola sistematis menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai di Kantor BPS Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,534 dan nilai signifikansi 0,002 ($<0,05$). Uji validitas dan reliabilitas memastikan bahwa instrumen penelitian valid dan konsisten, dengan nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pegawai masing-masing 0,871 dan 0,887. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 44,4% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan pegawai sebesar 44,4 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti kedisiplinan, motivasi kerja, lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan. Model regresi memenuhi asumsi normalitas dan tidak mengalami heteroskedastisitas, menunjukkan bahwa data dan analisis yang dilakukan memiliki validitas yang kuat. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas pelayanan terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, dan empati sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pegawai dan produktivitas organisasi. Setiap pegawai yang berada pada bagian pelayanan harus lebih tanggap ketika pegawai maupun orang lain meminta informasi tertentu, memberikan informasi yang akurat dan detail membuat seseorang dapat menggunakan waktunya secara efisien agar tidak bertanya lagi mengenai informasi yang diberikan, lalu ketika seseorang yang membutuhkan informasi mendapatkan beberapa kendala, setidaknya petugas pelayanan memberikan solusi terbaik atas kendala yang ada, dan perlu adanya perbaikan tata letak pusat pelayanan informasi yang mudah diakses agar memudahkan pengguna informasi dalam mencapai tempat informasi pelayanan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Karlina et al., 2019) yang menyatakan kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat atau pengguna informasi. Kualitas pelayanan, budaya kerja dan kepemimpinan dapat mempengaruhi

kepuasan kerja pegawai (Dong & Hon, 2025). Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan karyawan (Fang et al., 2021).

6. KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

Keterbatasan penelitian ini adalah pada waktu pegawai yang kurang dalam hal observasi dan penelitian sebab dapat mengganggu jam kerja pegawai. Kesulitannya dalam menemui beberapa pegawai untuk ditanyakan beberapa pertanyaan seputar pelayanan. Diharapkan penelitian ini dikembangkan untuk meneliti faktor lain seperti lingkungan kerja, gaya kepemimpinan dan motivasi karyawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai BPS Ogan Komerling Ulu Selatan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dan menyambut baik peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Adhitama, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Studi Pada Pengguna Tokopedia). *EMABI: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(2), 71–79.
- Amelia, D., Setiaji, B., Primadewi, K., Habibah, U., Lounggina, T., Peny, L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., Setiaji, B., & Dharta, F. Y. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Andreawan, M., & Daulay, S. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai RSUD Letersia Binjai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 68–82.
- Dong, Y., & Hon, A. H. Y. (2025). What Makes Employees Provide Quality Service? The Role of Employee Customer-Oriented Perspective Taking. *International Journal of Hospitality Management*, 125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431924003281>
- Fang, R., Gao, B., & Hu, N. (2021). Intangible Asset Value of Employee Satisfaction in High-Contact Services. *International Journal of Hospitality Management*, 94. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431920303625>
- Indartini, M., & Mutmainah. (2024). *Analisis Data Kuantitatif: uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Korelasi dan Linier Berganda*. Lakeisha.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta: Jurnal Sekretaris Dan Manajemen*, 3(1).
- Kusuma, W., & Marlina, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2).
- Muti, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di ruang Inap RSUD Tenriawaru Kab. Bone. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 7(1).
- Pasaribu, P. J., Baihaqi, & Yumiati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pemasaran Relasional. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 267–276.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Grup.
- Rahayu, F. S., & Raspati, G. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Pada Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 127–150.

- Safrizal, H. B. A. (2023). *Buku Referensi: Kepuasan Kerja*. Eureka Media Aksara.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Sebayang, T. E., Jati, P., Atmojo, K., Hayati, N., Elshifa, A., Safari, B., Syarifuddin, Siswanto, A., Afiyah, S., & Budiharjo, J. (2023). *Buku Ajar: Manajemen Sumber Daya Manusia* (Issue November). Sonpedia Publishing Indopnesia.
- Sirojudin, Nurwidiawati, D., Mailani, A., S, R. A., & Irawan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 01(01).
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Studi Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Widyadari*, 22(2), 555–561. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sundari, U. Y., Panudju, A. A. T., Nugraha, A. W., Purna, F., Erlina, Y., Nurbaiti, N., Kalanggi, S. Y., Afifah, A., Suheria, Elsandika, G., Setiawan, R. Y., Aalfiani, L., & Pereiz, Z. (2024). *Metodologi Penelitian*. CV. Gita Lentera.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel: Teknik Sampling dan Bias Dalam Penelitian*. Andi.
- Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika: Teknik dan Aplikasi Dengan SPSS*. Mandala Press.