

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
DAN KINERJA GURU DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KAUR**

**Sri Rahayani, Dodo Sutardi, Henny Aprianty\*)**

**Program Studi Magister Administrasi Publik  
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu Indonesia**

**\*Email Koresponensi : [inut.gani@yahoo.com](mailto:inut.gani@yahoo.com)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif yaitu menyajikan data dalam bentuk angka. Populasi dalam penelitian ini adalah guru SMP Negeri Kabupaten Kaur, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan *teknik random sampling* (acak). Instrumen yang digunakan berupa angket, dengan uji Validitas menggunakan rumus *Product moment* dan Uji reliabilitas menggunakan *Cronbachs Alpha*. Selanjutnya data diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *SPSS 26 for Windows*. Hasil penelitian ini sebagai berikut: Pertama, Pelayanan publik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru. Kedua, tingkat kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru. Ketiga, pelayanan publik dan tingkat kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru. Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja guru di pengaruhi oleh pelayanan publik dan tingkat kepuasan, meski demikian masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja guru.

**Kata kunci :** Pelayanan Publik, Tingkat Kepuasan dan Kinerja Guru

**Abstract**

*This research intended for knew about The Effect of Public Services and Satisfaction Level towards Teacher's Performance in Education Office of Kaur Regency. Approach that used in this research is qualitative approach, that shown data on numbers. The population in this research are junior high school teachers of Junior high school of Kaur District, under guidance of Education Office of Kaur Regency, with 84 samples. Period of this research implemented from February until April 2019. The technique sampling that used in this research is random sampling technique. Instruments that used is questionnaire with validity test, with product moment formula and reliability test using Cronbachs Alpha. Next, data was processed quantitatively with SPSS 26 for Windows. The results of this research are, first, public services affects significantly and positively towards teacher's performance. Second, satisfaction level affects significantly and positively towards teacher's performance. Third, public service and satisfaction level affects significantly and positively towards teacher's performance. The conclusion of this research showed that teacher's performance influenced by public service and satisfaction level. Nevertheless, there are many factors that affect teacher's performance.*

**Keywords :** Public Service, Satisfaction Level, And Teacher's Performance

### **A. Pendahuluan**

Guru berperan sebagai pelaksana langsung dalam proses pendidikan yang tidak bisa digantikan dengan media secanggih apapun. Hal ini memberikan gambaran kepada kita bahwa pentingnya peran seorang guru dalam proses pembelajaran, Menurut Yunisniar Lubis, Bambang Hermanto, dan Emron Edison (2018 : 26), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja seorang guru mempunyai arti sebagai pencapaian kerja seorang guru dalam melaksanakan tugas yang diberikan, dalam mencapai kesuksesan dalam suatu pekerjaan menurut aturan yang berlaku dalam kurun waktu tertentu berkaitan dengan pekerjaan serta perilaku dalam tindakan Hasibuan (2007:15). Sehubungan dengan kinerja guru tentu tidak lepas dari beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mangkunegara (2009) ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja seorang guru yaitu : kemampuan dan motivasi, Melihat dari faktor diatas maka kepuasan yang di alami seorang guru merupakan hal yang harus di perhatikan demi terciptanya kinerja guru yang baik yang pada akhirnya akan tercipta pendidikan yang berkualitas. Kotler (2008) berpendapat bahwa kepuasan adalah tingkat kenyamanan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Bila melihat kondisi guru saat ini, masih terdapat masalah dilapangan berkaitan dengan kinerja guru. Masih adanya guru yang beranggapan bahwa mengajar hanya sekedar memenuhi kewajiban dan tugas sehari-hari, tanpa memahami makna

profesinya sebagai guru. Disamping itu rendahnya kinerja guru saat ini dilihat dengan indikasi masih banyak guru yang mengajar tanpa administrasi yang lengkap, masih ada guru yang datang terlambat, masih ada guru yang hanya duduk manis didepan siswa sementara siswa disuruh mencatat sampai habis jam pelajaran dan kondisi ini diperparah dengan masih banyaknya guru yang gaptek.

Selanjutnya kondisi di daerah juga membuktikan, seperti salah satu contoh rendahnya rata-rata nilai hasil Uji Kompetensi Guru (UKG) Kabupaten Kaur sebagai salah satu tolak ukur masih rendahnya kinerja guru. Berdasarkan data dari Neraca Pendidikan Daerah tahun 2019, rata-rata nilai UKG di Kabupaten Kaur sebesar 50,89 lebih rendah dari rata-rata nilai UKG Provinsi Bengkulu sebesar 54,13. Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur Merupakan salah satu organisasi pemerintah yang ada di daerah yang bergerak dalam pendidikan dan kebudayaan. Oleh karena itu Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur sebagai lembaga pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terutama guru dalam mewujudkan pendidikan yang berkualitas.

Bertolak dari masih banyaknya ditemukan kinerja guru yang masih rendah di Dinas Pendidikan kabupaten Kaur maka perlu dilakukan penelitian apakah ada pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur, un-

tuk mengetahui pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru secara bersama-sama terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten.

### B. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri yang di bawah Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur, yang dilaksanakan pada bulan Februari sampai April 2019. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 511 orang dengan jumlah sampel 84 orang. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel, yaitu variabel  $X_1$  (Pelayanan publik), dan Variabel  $X_2$  (Tingkat kepuasan guru) sebagai variabel independen, variabel (Y) Kinerja guru, adalah sebagai variabel dependen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan *teknik random sampling* (acak). Instrumen yang digunakan berupa angket, dengan uji Validitas menggunakan rumus *Product moment* dan Uji reliabilitas menggunakan *Cronbachs Alpha*. Selanjutnya data diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *SPSS 26 for Windows*.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh hasil skor empirik variabel kinerja guru dengan skor terendah sebesar 53 dan skor tertinggi sebesar 79, sedangkan nilai rata-rata sebesar 68,94, median sebesar 69, modus sebesar 68 dan standar deviasi sebesar 5,45. Informasi tentang sebaran data variabel kinerja guru disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kinerja Guru**

No.	Kelas Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
11	53 – 57	3	3,6
22	58 – 62	6	7,1
33	63 – 67	16	19,0
44	68 – 72	34	40,5
55	73 – 77	23	27,4
66	78 – 82	2	2,4
	Jumlah	84	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat distribusi frekuensi variabel kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur kelas interval 53-57 sebanyak 3 orang (3,6%), kelas interval 58-62 sebanyak 6 orang (7,1%), kelas interval 63-67 sebanyak 16 orang (19,0%), kelas interval 68-72 sebanyak 34 orang (40,5%), kelas interval 73-77 sebanyak 23 orang (27,4%) dan kelas interval 78-82 sebanyak 2 orang (2,4%). Dengan demikian skor variabel kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur terbanyak pada kelas interval 68-72 sebanyak 34 orang (40,5%), selanjutnya dapat dibuat klasifikasi responden berdasarkan variabel kinerja guru menjadi tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi. Responden yang termasuk kategori rendah yaitu responden yang memiliki jumlah skor kurang dari nilai rata-rata dikurangi nilai standar deviasi ( $\bar{X} - SD$ ), responden yang termasuk kategori sedang yaitu responden yang memiliki jumlah skor antara nilai rata-rata ditambah nilai standar deviasi ( $\bar{X} + SD$ ) sampai dengan nilai rata-rata dikurangi nilai standar deviasi ( $\bar{X} - SD$ ), sedangkan responden yang termasuk kategori tinggi yaitu responden yang memiliki jumlah skor lebih dari nilai rata-rata ditambah nilai standar deviasi ( $\bar{X} + SD$ ). Hasil klasifikasi responden

berdasarkan variabel kinerja guru disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 2. Klasifikasi Skor Kinerja Guru**

No	Kategori	Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
11	Rendah	<63,5	12	14,3
22	Sedang	63,5 – 74,4	56	66,7
33	Tinggi	>74,4	16	19,0
<b>Jumlah</b>			84	100

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat klasifikasi skor kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dengan kategori rendah sebanyak 12 orang (14,3%), kategori sedang sebanyak 56 orang (66,7%) dan kategori tinggi sebanyak 16 orang (19,0%). Dengan demikian skor kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur terbanyak dengan kategori sedang sebanyak 56 orang (66,7%).

Berdasarkan hasil penelitian variabel tingkat kepuasan guru yang diperoleh dan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 26 diperoleh hasil skor empirik variabel tingkat kepuasan guru dengan skor terendah sebesar 27 dan skor tertinggi sebesar 45, sedangkan nilai rata-rata sebesar 36,40, median sebesar 37, modus sebesar 37 dan standar deviasisebesar 4,59. Informasi tentang sebaran data variabel tingkat kepuasan guru disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Guru**

No	Kelas Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	27 – 30	11	13,1
2	31 – 34	15	17,9

3	35 – 38	32	38,1
4	39 – 42	18	21,4
5	43 – 46	8	9,5
6	Jumlah	84	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat distribusi frekuensi variabel tingkat kepuasan guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur kelas interval 27-30 sebanyak 11 orang (13,1%), kelas interval 31-34 sebanyak 15 orang (17,9%), kelas interval 35-38 sebanyak 32 orang (38,1%), kelas interval 39-42 sebanyak 18 orang (21,4%) dan kelas interval 43-46 sebanyak 8 orang (9,5%). Dengan demikian skor variabel tingkat kepuasan guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur terbanyak pada kelas interval 35-38 sebanyak 32 orang (38,1%).

Selanjutnya dapat dibuat klasifikasi responden berdasarkan variabel tingkat kepuasan guru menjadi tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi. berdasarkan variabel tingkat kepuasan guru disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Klasifikasi Skor Tingkat Kepuasan Guru**

N o.	Kategori	Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
11	Rendah	<31,8	16	19,0
22	Sedang	31,8 – 41,0	55	65,5
33	Tinggi	>41,0	13	15,5
<b>Jumlah</b>			84	100

Berdasarkan Tabel 4. dapat dilihat klasifikasi skor tingkat kepuasan guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dengan kategori rendah sebanyak 16 orang (19,0%), kategori sedang sebanyak 55 orang (65,5%)

dan kategori tinggi sebanyak 13 orang (15,5%). Dengan demikian skor tingkat kepuasan guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur terbanyak dengan kategori sedang sebanyak 55 orang (65,5%). Berdasarkan hasil penelitian variabel pelayanan publik yang diperoleh skor teoritik antara 10 sampai dengan 50. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 26 diperoleh hasil skor empirik variabel pelayanan publik dengan skor terendah sebesar 30 dan skor tertinggi sebesar 50, sedangkan nilai rata-rata sebesar 38,80, median sebesar 38, modus sebesar 35 dan standar deviasi sebesar 5,11. Informasi tentang sebaran data variabel pelayanan publik disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik**

No	Kelas Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
11	30 – 33	14	16,7
22	34 – 37	20	23,8
33	38 – 41	24	28,6
44	42 – 45	18	21,4
55	46 – 49	4	4,8
66	50 – 53	4	4,8
	Jumlah	84	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat distribusi frekuensi variabel pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur kelas interval 30-33 sebanyak 14 orang (16,7%), kelas interval 34-37 sebanyak 20 orang (23,8%), kelas interval 38-41 sebanyak 24 orang (28,6%), kelas interval 42-45 sebanyak 18 orang (21,4%), kelas interval 46-49 sebanyak 4 orang dan kelas interval 50-53 sebanyak 4 orang (4,8%). Dengan demikian skor variabel pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur terbanyak pada kelas interval 34-41 sebanyak 24 orang (28,6%).

Selanjutnya dapat dibuat klasifikasi responden berdasarkan variabel pelayanan publik menjadi tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi. Hasil pengelompokan responden yang termasuk dalam klasifikasi responden berdasarkan variabel pelayanan publik disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 6. Klasifikasi Skor Pelayanan Publik**

NNo	Kategori	Interval	Frekuensi (f)	Persentase (%)
11.	Rendah	<33,7	14	16,7
22.	Sedang	33,7 – 43,9	51	60,7
33.	Tinggi	>43,9	19	22,6
<b>Jumlah</b>			84	100

Berdasarkan Tabel 6. dapat dilihat klasifikasi skor pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dengan kategori rendah sebanyak 14 orang (16,7%), kategori sedang sebanyak 51 orang (60,7%) dan kategori tinggi sebanyak 19 orang (22,6%). Dengan demikian skor pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur terbanyak dengan kategori sedang sebanyak 51 orang (60,7%).

Mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 7. Hasil Uji t Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kinerja Guru**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	50.129	4.106		12.209	.000

Pelayanan Publik	485	.105	.455	4.621	.000
a. Dependent Variable: Kinerja Guru					

Berdasarkan Tabel 7. diperoleh persamaan regresi linear sederhana pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur, yaitu :

$$\hat{Y} = 50,129 + 0,485 X_1$$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan bahwa konstanta regresi sebesar 50,129 artinya jika skor pelayanan publik ( $X_1$ ) nilainya adalah 0, maka skor kinerja guru ( $Y$ ) nilainya sebesar 50,129. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,485 artinya jika skor pelayanan publik mengalami kenaikan 1 point, maka skor kinerja guru ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,485. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan publik terhadap kinerja guru, semakin bertambah skor pelayanan publik maka semakin meningkat skor kinerja guru.

Bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dilakukan dengan menggunakan Uji t. Dari tabel diatas diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,621 dan t-tabel sebesar 1,989 dengan nilai  $p=0,000$ . Karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel atau nilai  $p<0,05$  maka secara statistik dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur.

Hasil Uji Hipotesis Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan

menggunakan program SPSS 26 diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 8. Hasil Uji t Pengaruh Tingkat Kepuasan Guru terhadap Kinerja Guru**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	44.022	3.930		11.201	.000
Tingkat Kepuasan Guru	.684	.107	.577	6.390	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Guru

Berdasarkan Tabel 8. diperoleh persamaan regresi linear sederhana pengaruh tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur, yaitu :  $\hat{Y} = 44,022 + 0,684 X_2$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat dijelaskan bahwa konstanta regresi sebesar 44,022 artinya jika skor tingkat kepuasan guru ( $X_2$ ) nilainya adalah 0, maka skor kinerja guru ( $Y$ ) nilainya sebesar 44,022. Sedangkan koefisien regresi sebesar 0,684 artinya jika skor tingkat kepuasan guru mengalami kenaikan 1 point, maka skor kinerja guru ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,684. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru, semakin bertambah skor tingkat kepuasan guru maka semakin meningkat skor kinerja guru. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dilakukan dengan menggunakan Uji t. Dari tabel diatas diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,390 dan t-tabel sebesar 1,989 dengan nilai  $p=0,000$ . Karena nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel atau nilai  $p<0,05$  maka secara

statistik dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur.

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dengan menggunakan analisis regresi berganda (Uji Secara Simultan (Uji F) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 9. Hasil Uji F pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	1055.270	2	527.635	30.280	.000 <sup>b</sup>
Residual	1411.432	81	17.425		
Total	2466.702	83			

a. Dependent Variable: Kinerja Guru  
 b. Predictors: (Constant), Tingkat Kepuasan Guru, Pelayanan Publik

Berdasarkan Tabel 6. diketahui hasil Uji Secara Simultan (Uji F) pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur diperoleh nilai F-hitung sebesar 30,280 dan F-tabel sebesar 3,11 dengan nilai p (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel atau nilai  $p < 0,05$  maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kinerja guru artinya kedua varia-

bel independen (pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (kinerja guru).

Uji Secara Parsial (Uji t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan menggunakan program SPSS 26 diperoleh nilai t-hitung untuk pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen sebagai berikut :

**Tabel 10. Hasil Uji t pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34.524	4.482		7.704	.000
Pelayanan Publik	.342	.093	.321	3.674	.000
Tingkat Kepuasan Guru	.580	.104	.489	5.596	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Guru

Berdasarkan Tabel 7. diperoleh persamaan regresi linear berganda pengaruh pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur, yaitu :  $\hat{Y} = 34,524 + 0,342 X_1 + 0,580 X_2$  Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa konstanta regresi sebesar 34,524 artinya jika skor pelayanan publik ( $X_1$ ) dan skor tingkat kepuasan guru ( $X_2$ ) nilainya adalah 0, maka skor kinerja guru ( $Y$ ) nilain-

ya sebesar 34,524. Sedangkan koefisien regresi variabel pelayanan publik ( $X_1$ ) sebesar 0,342 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor pelayanan publik mengalami kenaikan 1 point, maka skor kinerja guru ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,342. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan publik dengan kinerja guru, semakin bertambah skor pelayanan publik maka semakin meningkat skor kinerja guru. Demikian juga koefisien regresi variabel tingkat kepuasan guru ( $X_2$ ) sebesar 0,580 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan skor tingkat kepuasan guru mengalami kenaikan 1 point, maka skor kinerja guru ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 0,580. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara tingkat kepuasan guru dengan kinerja guru, semakin bertambah skor tingkat kepuasan guru maka semakin meningkat skor kinerja guru.

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pelayanan publik terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dilakukan dengan menggunakan Uji  $t$ . Dari tabel diatas diperoleh nilai  $t$ -hitung sebesar 3,674 dan  $t$ -tabel sebesar 1,990 dengan nilai  $p=0,000$ . Karena nilai  $t$ -hitung lebih besar dari  $t$ -tabel atau nilai  $p<0,05$  maka secara statistik dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan publik terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur.

Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur dilakukan dengan menggunakan Uji  $t$ . Dari tabel diatas

diperoleh nilai  $t$ -hitung sebesar 5,596 dan  $t$ -tabel sebesar 1,990 dengan nilai  $p=0,000$ . Karena nilai  $t$ -hitung lebih besar dari  $t$ -tabel atau nilai  $p<0,05$  maka secara statistik dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan guru terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kinerja Guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur memiliki pelayanan publik pada rentang kelas tertinggi (50-53) sebanyak 4 orang (4,8%). Hal ini terlihat dari jawaban responden berdasarkan hasil kuesioner yang mayoritas mengatakan sangat setuju dengan pernyataan terkait staf berpenampilan rapih, berperilaku sopan, ruang pelayanan bersih dan nyaman serta staf mampu menjaga dokumen guru. Sementara masih ada responden memiliki skor pelayanan publik pada rentang kelas terendah (30-33) sebanyak 14 orang (16,7%). Hal ini terlihat dari jawaban responden berdasarkan hasil kuesioner yang hanya mengatakan kurang setuju dengan pernyataan terkait pelayanan staf memuaskan. Sedangkan hasil klasifikasi responden untuk variabel pelayanan publik terbanyak pada kategori sedang sebanyak 51 orang (60,7%). Hal ini terlihat dari jawaban responden berdasarkan hasil kuesioner yang mayoritas mengatakan setuju dengan pernyataan terkait staf tanggap terhadap permasalahan guru dan staf peduli pada guru yang sedang berurusan.

Berdasarkan hasil uji  $t$  dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa pelayanan publik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur

artinya semakin baik pelayanan publik maka semakin baik kinerja guru, sebaliknya semakin kurang baik pelayanan publik maka semakin kurang baik kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kinerja guru dalam melakukan kegiatan belajar mengajar dengan baik sehingga guru lebih mampu meningkatkan kemampuannya dalam mengembangkan kegiatan belajar mengajar menjadi lebih menarik dan maksimal serta mampu mencapai tujuan pembelajaran yang diinginkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Wahyuni (2016) dengan judul "*Implementasi Dimensi Kualitas dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi*" yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pekerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi dilakukan dengan memperhatikan hasil regresi pada kualitas pelayanan pekerja terhadap kinerja organisasi. Koefisien regresi kualitas pelayanan pekerja terhadap kinerja organisasi memberikan nilai sebesar 0,516 dengan nilai  $p=0,000$ , menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan pekerja terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Santhi dan Hartati (2017) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)*" yang menyatakan bahwa parameter estimasi hubungan variabel Kualitas Pelayanan dengan Kinerja Karyawan diperoleh sebesar 0,763. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai probabilitas sebesar 0,002. Nilai probabili-

tas pengujian berada dibawah 0,05, dengan demikian Hipotesis 1 diterima.

Variabel Kualitas Pelayanan diukur berdasarkan lima indikator yaitu Bukti fisik, Keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kinerja staf TU pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Muhammadiyah Selong. Kondisi ini menunjukkan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen (mahasiswa) maka akan menunjukkan kinerja karyawan (staf TU) yang baik. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam bekerja maka akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan mampu merubah kebiasaan-kebiasaan buruk didalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi, oleh karena itu hal-hal yang sekiranya dapat merusak citra organisasi harus dihilangkan.

Pengaruh Tingkat Kepuasan Guru terhadap Kinerja Guru Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur memiliki tingkat kepuasan guru pada rentang kelas tertinggi (43-46) sebanyak 8 orang (9,5%). Hal ini terlihat dari jawaban responden berdasarkan hasil kuesioner yang mayoritas mengatakan sangat setuju dengan pernyataan terkait petugas bersikap ramah dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada guru, petugas terampil sopan dan rapih dalam memberikan layanan dan guru merasa puas dengan pelayanan dikarenakan biaya yang murah. Sementara masih ada responden memiliki skor pelayanan publik pada rentang kelas ter-

endah (27-30) sebanyak 11 orang (13,1%). Hal ini terlihat dari jawaban responden berdasarkan hasil kuesioner yang hanya mengatakan guru merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas dan informasi yang diberikan oleh petugas tidak tepat waktu/selalu terlambat.

Sedangkan hasil klasifikasi responden untuk variabel tingkat kepuasan guru terbanyak pada kategori sedang sebanyak 55 orang (65,5%). Hal ini terlihat dari jawaban responden berdasarkan hasil kuesioner yang mayoritas mengatakan petugas bersikap ramah dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada guru, petugas cepat dan tanggap dalam memberi pelayanan kepada guru dan petugas memberikan solusi yang tepat kepada guru. Berdasarkan hasil uji  $t$  dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa tingkat kepuasan guru berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur artinya semakin baik tingkat kepuasan guru maka semakin baik kinerja guru, sebaliknya semakin kurang baik tingkat kepuasan guru maka semakin kurang baik kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur.

Tingkat kepuasan guru akan berdampak kepada peningkatan kinerja guru dalam melakukan kegiatan belajar mengajar sehingga guru menjalankan kewajibannya seperti sebelum mengajar harus membuat program terlebih dahulu, menetapkan materi ajar berdasarkan karakteristik siswa, media pembelajaran yang digunakan sesuai dengan materi pelajaran yang diberikan, melakukan analisis soal yang telah diujikan, memberikan pengayaan untuk siswa yang nilainya kurang dari KKM,

memberikan layanan khusus kepada siswa yang kurang mampu mengikuti untuk mata pelajaran tertentu dan membuat jadwal tersendiri untuk membimbing siswa yang mengalami masalah dalam belajar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Wahyuni (2016) dengan judul "*Implementasi Dimensi Kualitas dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi*" yang menyatakan bahwa kepuasan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasi dilakukan dengan memperhatikan hasil regresi pada kepuasan karyawan dengan kinerja organisasi. Koefisien regresi kepuasan karyawan terhadap kinerja organisasi memberikan nilai sebesar 0,451 ( $p = 0,002$ ) menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan kepuasan karyawan terhadap kinerja organisasi. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Najiba dkk (2017) dengan judul "*Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Dealer Honda PT Nusantara Surya Sakti Cabang Pangkalpinang)*" menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Nusantara Surya Sakti dengan nilai  $t$ -hitung (4,092) >  $t$ -tabel (2,006) dan nilai sig 0,002 < 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Pengaruh Pelayanan Publik dan Tingkat Kepuasan Guru terhadap Kinerja Guru Berdasarkan hasil uji  $t$  dengan menggunakan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur. Hal ini berarti bahwa semakin baik pela-

yanan publik dan semakin baik tingkat kepuasan guru akan meningkatkan kinerja guru sebaliknya semakin tidak baik pelayanan publik dan semakin kurang baik tingkat kepuasan guru akan menurunkan kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur harus didukung pelayanan publik yang baik dan tingkat kepuasan guru yang baik.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus menjadi perhatian untuk mendukung kinerja guru dalam kegiatan pembelajaran. Pelayanan publik yang dibutuhkan terkait dengan lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik yang terdiri dari staf berpenampilan rapih dan berperilaku sopan, ruang pelayanan bersih dan nyaman. Dimensi keandalan terdiri dari pelayanan yang dilakukan staf harus bisa memuaskan. Dimensi daya tanggap terdiri dari ketanggapan staf terhadap permasalahan yang dihadapi oleh guru. Dimensi empati terdiri dari kepedulian staf terhadap guru yang sedang berurusan dan dimensi jaminan terdiri dari kemampuan staf menjaga dokumen guru. Kegiatan pembelajaran akan terlaksana secara optimal, apabila pelayanan publik yang dilakukan juga menunjang kegiatan tersebut yang dilakukan oleh guru, akan tetapi pelayanan publik bukan satu-satunya yang menjadi penentu kinerja atau keberhasilan seorang guru dalam menjalankan kegiatan belajar mengajar, masih banyak variabel lain yang juga mempengaruhi kinerja guru, salah satunya adalah tingkat kepuasan guru itu sendiri.

Baiknya pelayanan publik yang diterima atau dirasakan seorang guru

akan meningkatkan kualitas pembelajaran yang dilakukan, sebaliknya guru merasakan pelayanan publik yang kurang baik akan berpengaruh tidak baik terhadap kualitas pembelajaran yang dilakukan. Hal ini menggambarkan bahwa agar kualitas pembelajaran dapat menjadi lebih baik diperlukan faktor eksternal seperti adanya pelayanan publik yang baik, dan faktor internal seperti tingkat kepuasan guru. Walaupun pelayanan publik yang dirasakan sudah baik tapi tingkat kepuasan guru diraskan belum baik maka mustahil kualitas pembelajaran dapat menjadi baik. Dengan kata lain pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru merupakan dua faktor yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja guru yang lebih profesional dalam melakukan proses pembelajaran.

Kinerja guru merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung terciptanya proses belajar mengajar yang efektif terutama dalam menciptakan kualitas hasil belajar siswa. Upaya kapasitas dan kemampuan guru dapat dilakukan dengan berbagai cara melalui kegiatan pendidikan lanjut, pelatihan yang sifatnya insidental, pelatihan yang berkelanjutan, pelatihan dalam jabatan, pengembangan sumber daya manusia, dan pelatihan untuk mengembangkan ketrampilan.

#### **D. Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1. Pelayanan publik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur. 2. Tingkat kepuasan guru berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru di Dinas Pen-

didikan Kabupaten Kaur. 3. Pelayanan publik dan tingkat kepuasan guru berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja guru di Dinas Pendidikan Kabupaten Kaur.

### Saran

Salah satu yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja guru dalam menjalankan kegiatan pembelajaran adalah Kepala Sekolah itu sendiri. Oleh sebab itu, diharapkan kepada kepala sekolah agar bisa menciptakan suasana yang kondusif dengan melakukan pembinaan terhadap staf atau seluruh petugas di sekolah agar mampu memperhatikan pelayanan publik dengan cara berpenampilan rapih dan berperilaku sopan, selalu menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan serta harus peduli dan tanggap terhadap permasalahan guru.

1. Diharapkan kepada petugas atau staf yang ada di sekolah agar dapat meningkatkan kepuasan guru dengan cara bersikap ramah dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada guru, tanggap dan terampil dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi yang tepat, benar dan cepat kepada guru sehingga informasi yang diperoleh bukan informasi yang sudah basi atau terlambat.
2. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian menggunakan metode penelitian yang berbeda dengan menggunakan variabel atau faktor lain yang berhubungan dengan peningkatan kinerja guru.

### Daftar Pustaka

Arifin S. dan Wahyuni T. 2016. *Implementasi Dimensi Kualitas dan Dampaknya Terhadap Kinerja Organisasi*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vo. 4, No. 1.

Hasibuan, S.p.2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung Bumi Akasara.

Kotler, dkk.(2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran.Jilid 1.Edisi Duabelas*. Jakarta: Erlangga.

Lubis, Yusniar. Hermanto, Bambang. dan Edison, Emron.(2018), *Manajemen Dan Riset SumberDaya Manusia*, Penerbit ALFABETA, Bandung

Mangkunegara, Anwar. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung : Fefika Aditama.

Najiba B.U., Rudi A, dan Rafani Y. 2017. *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Dealer Honda PT Nusantara Surya Sakti Cabang Pangkalpinang)*. Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB). Vol. 18, No. 2.

Neraca Pendidikan Daerah.2019.Nilai UKG Kabupaten Kaur

Santhi N.H. dan Hartati W. 2017.*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pad Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)*. Jurnal Humanitas. Vol. 4, No. 1.