

PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PRAJA PADA INSTITUT PEMERINTAH DALAM NEGERI KAMPUS JATINANGOR

Adhitya Mahardhika Ibnu Bahari¹, T. Herry Rachmatsyah², Harry Nenobais³

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of employee performance and service quality on cadet satisfaction at the Institute of Public Administration (IPDN) Jatinangor Campus, both partially and simultaneously. The research method used in this study was a descriptive associative method, which aims to determine the influence of independent variables on the dependent variable by testing the validity of the proposed hypotheses. Data collection methods included observation, documentation, and questionnaires. The population in this study consisted of all third-year IPDN cadets (Praja Madya), totaling 972 cadets. Meanwhile, the sample for this study comprised 91 third-year cadets (Praja Madya) at the IPDN Jatinangor Campus. The results of this study indicate that: Employee performance has a significant effect on cadet satisfaction at the Institute of Public Administration (IPDN) Jatinangor Campus, with a contribution of 32.8% and a significance level of $0.003 < 0.05$. Service quality has a significant effect on cadet satisfaction at the Institute of Public Administration (IPDN) Jatinangor Campus, with a contribution of 39.3% and a significance level of $0.001 < 0.05$. Employee performance and service quality simultaneously influence cadet satisfaction at the Institute of Public Administration (IPDN) Jatinangor Campus with a contribution of 56.8% and a significance level of $0.000 < 0.05$. Based on the results of the study, several recommendations are proposed: Employee performance at the Institute of Public Administration (IPDN) Jatinangor Campus should be further improved. The Institute of Public Administration (IPDN) Jatinangor Campus should enhance service quality, including responding promptly to cadets' needs, improving work and service facilities, and maintaining courteous and friendly behavior. Future researchers are encouraged to conduct further studies on variables that were not examined in this research.

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif asosiatif, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terikat dengan menguji kebenaran hipotesis. Metode pengumpulan data observasi, dokumentasi dan kuesioner. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh praja IPDN Tingkat 3 (Praja Madya) yang berjumlah 972 orang, sedangkan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 91 orang praja IPDN Jatinangor Tingkat 3 (Praja Madya). Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah: 1) Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor sebesar 32,8% dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor sebesar 39,3% dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, dan 3) Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor sebesar 56,8% dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Adapun saran yang penulis ajukan pada penelitian kali ini adalah: 1) Hendaknya kinerja pegawai pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor lebih ditingkatkan, 2) Hendaknya Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor lebih meningkatkan kualitas pelayanan misalnya cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan praja, melengkapi sarana fasilitas kerja

maupun fasilitas pelayanan, serta bersikap ramah dan sopan, 3) Hendaknya peneliti lain melakukan penelitian lanjutan mengenai variabel yang tidak penulis teliti

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan dan Kepuasan

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Dalam konteks pembangunan nasional, perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai sarana pembentukan karakter dan kompetensi generasi muda. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan proses pendidikan serta tingkat kepuasan para peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan.

Pendidikan pada hakikatnya tidak hanya berfungsi sebagai agent of change bagi generasi muda, tetapi juga sebagai agent of producer yang mampu menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan siap berkontribusi bagi masyarakat dan negara. Namun demikian, berbagai permasalahan masih sering ditemukan dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia. Berdasarkan Survei Penilaian Integritas Pendidikan (SPI Pendidikan) tahun 2024, beberapa permasalahan yang masih dihadapi sektor pendidikan antara lain keterbatasan akses pendidikan, ketimpangan kualitas pendidikan, rendahnya kualitas tenaga pendidik, kurikulum yang kurang relevan, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendidikan.

Selain itu, laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan pelayanan lembaga pendidikan negeri masih tergolong rendah. Pengaduan

masyarakat terkait lembaga pendidikan negeri mencakup berbagai aspek, seperti rendahnya kinerja tenaga pendidik, kurangnya kemampuan dalam melaksanakan tugas, rendahnya disiplin kerja, serta kualitas pelayanan pendidikan yang belum optimal. Permasalahan pelayanan yang sering muncul antara lain fasilitas pendidikan yang kurang memadai, pelayanan yang lambat, kurang responsif, serta perilaku tenaga pendidik yang dinilai kurang ramah atau tidak profesional dalam memberikan layanan kepada peserta didik.

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) sebagai salah satu perguruan tinggi kedinasan yang berada di bawah Kementerian Dalam Negeri memiliki peran strategis dalam mencetak kader pemerintahan yang profesional dan berintegritas. Sistem pendidikan di IPDN dilaksanakan melalui konsep Tri Tunggal Terpusat yang terdiri dari pengajaran, pelatihan, dan pengasuhan. Dalam sistem tersebut, pengasuhan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk karakter, kepribadian, serta kedisiplinan praja sebagai calon aparatur pemerintah di masa depan.

Namun dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di lingkungan IPDN, khususnya pada Kampus Jatinangor. Hasil survei internal menunjukkan bahwa sebagian praja menyatakan kurang puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus. Ketidakpuasan tersebut berkaitan dengan berbagai aspek, seperti waktu pelayanan yang kurang tepat, tingkat ketanggapan yang rendah, sikap pengasuh yang dinilai kurang ramah,

serta fasilitas pelayanan yang belum memadai.

Selain itu, kinerja pengasuh sebagai bagian penting dalam sistem pengasuhan praja juga masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa temuan menunjukkan bahwa pengasuh belum sepenuhnya efektif dalam memberikan pembinaan, bimbingan, serta pengawasan terhadap praja. Frekuensi pengawasan yang kurang optimal serta keterbatasan jumlah pengasuh dibandingkan dengan jumlah praja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas pengasuhan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada praja serta tingkat kepuasan mereka sebagai pengguna layanan pendidikan di lingkungan IPDN.

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, kinerja yang rendah dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Selain kinerja pegawai, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, serta ketersediaan fasilitas yang memadai. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak

sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan praja di lingkungan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Jatinangor. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan praja sebagai pengguna layanan pendidikan di lingkungan IPDN. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di IPDN serta memberikan masukan bagi pihak institusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kepuasan praja.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam organisasi publik maupun lembaga pendidikan, kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap individu. Kinerja yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna layanan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Definisi ini menekankan bahwa kinerja tidak hanya dilihat dari hasil kerja semata, tetapi juga dari proses

pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai.

Sementara itu, Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge menjelaskan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, serta kesempatan untuk melaksanakan pekerjaan. Dengan kata lain, pegawai yang memiliki kemampuan dan motivasi tinggi serta didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif akan mampu menghasilkan kinerja yang optimal.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gary Dessler yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan pencapaian kerja yang dapat diukur melalui berbagai indikator seperti kualitas pekerjaan, produktivitas, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Dalam organisasi sektor publik, kinerja pegawai juga berkaitan erat dengan tingkat profesionalisme serta komitmen terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, indikator kinerja pegawai meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, serta kemampuan bekerja sama. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam konteks lembaga pendidikan kedinasan seperti Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), kinerja pegawai khususnya tenaga pendidik dan pengasuh memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk karakter, disiplin, serta kompetensi praja sebagai calon aparatur pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta kepuasan praja sebagai peserta didik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan. Dalam organisasi publik, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai tingkat profesionalisme serta efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan berkaitan dengan persepsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang mereka terima.

Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kesediaan pegawai dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.
4. Assurance (Jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, serta sikap sopan pegawai yang dapat menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan.

5. Empathy (Empati), yaitu perhatian serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pengguna layanan secara individu.

Selain itu, Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga proses interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti pelayanan akademik, administrasi, fasilitas pendidikan, serta interaksi antara tenaga pendidik dengan peserta didik. Pelayanan pendidikan yang berkualitas akan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif serta meningkatkan motivasi belajar peserta didik.

3. Kepuasan Pengguna Layanan (Kepuasan Praja)

Kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dalam konteks pendidikan, kepuasan peserta didik menjadi ukuran penting dalam menilai kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh suatu institusi.

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah menerima layanan tersebut. Apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna layanan akan merasa puas.

Pendapat yang serupa dikemukakan oleh Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan

tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Tingkat kepuasan ini dapat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Dalam konteks lembaga pendidikan, kepuasan mahasiswa atau peserta didik dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan akademik, kualitas tenaga pendidik, fasilitas pendidikan, serta lingkungan belajar. Peserta didik yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan cenderung memiliki motivasi belajar yang lebih tinggi serta tingkat keterlibatan yang lebih besar dalam kegiatan akademik.

Pada lembaga pendidikan kedinasan seperti IPDN, kepuasan praja tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan akademik, tetapi juga pelayanan dalam aspek pengasuhan, pembinaan disiplin, serta dukungan administratif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan serta kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan praja sebagai peserta didik.

4. Hubungan Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Praja

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna layanan. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan profesional kepada pengguna layanan.

Penelitian dalam bidang manajemen pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, serta didukung oleh fasilitas yang memadai akan meningkatkan persepsi

positif pengguna layanan terhadap organisasi.

Dalam konteks lembaga pendidikan, kinerja pegawai yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Pelayanan yang berkualitas pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebagai pengguna layanan pendidikan.

Oleh karena itu, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan praja di lingkungan lembaga pendidikan kedinasan seperti Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Praja

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja pegawai terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor, di dapat t hitung variabel kinerja pegawai sebesar 3,177 dengan tingkat signifikan 0,003 karena probability atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor. Artinya dengan adanya kinerja pegawai yang baik dapat meningkatkan kepuasan praja di Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor.

Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan praja. Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas SDM atau orang-orang yang bekerja didalamnya. Pegawai merupakan unsur utama sumber daya manusia serta merupakan ujung tombak yang memegang peranan penting sebagai alat untuk mewujudkan tercapainya tujuan dari instansi atau organisasi yang menaunginya atau tempat pegawai tersebut bekerja. Tercapainya tujuan instansi atau

organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, tetapi tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) sebagai lembaga pendidikan tinggi kedinasan di bawah Departemen Dalam Negeri (Depdagri) mempunyai tugas pokok untuk mencetak kader-kader inti pemerintahan dalam negeri yang berkualitas. Pendidikan di IPDN dilaksanakan melalui sistem Tri Tunggal Terpusat yang terdiri dari pengajaran, pelatihan dan pengasuhan. Bagian yang paling berperan dalam membentuk perilaku dan kepribadian Praja adalah bagian pengasuhan. Keberhasilan pola pengasuhan sangat bergantung pada kinerja Pamong Pengasuh Praja sehingga Pamong Pengasuh dituntut untuk selalu profesional dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksudkan disini adalah pelaksanaan hasil pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Menurut Mathis dan Jackson (2018:23), kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja pegawai adalah yang memengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk

individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Sutrisno (2010:46), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Menurut Sudarmanto (2019:25), kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi /dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periodewaktu tertentu dan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 589/IX/6/Y/1999 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (strategic planning) suatu organisasi.

Dalam penelitian ini kinerja pengasuh adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh pengasuh yang dalam pelaksanaan tugas pekerjaan berdasarkan pada ukuran dan waktu yang telah ditentukan guna mewujudkan tujuan organisasi. Merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2018 tentang Status Institusi Pemerintahan Dalam Negeri Bab XI tentang Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan pengasuh merupakan tenaga pendidik terdiri atas: a) Dosen,

Pelatih dan Pengasuh. Selanjutnya Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 157 Tahun 2004 tentang Pedoman Pengasuhan Praja Lembaga Pendidikan Kedinasan Departemen Dalam Negeri, BAB VII sebagaimana yang di kutip dari Muhadam (2019:190) tentang Tugas, Kewajiban dan Kewenangan pengasuh yaitu membina, membimbing, mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi praja secara konsisten dan berkelanjutan.

Peran pengasuh dalam pembentukan karakter di lingkungan wisma dan kehidupan sehari-hari pada peserta didik Institut Pemerintahan Dalam Negeri menurut Muhadam (2019:113) sangat penting sebagai pendidikan non formal. Peran pengasuh tidak hanya mengawasi dan mengatur peserta didik namun juga sebagai seorang kakak atau orang tua bagi peserta didik yang memberikan motivasi, pembelajaran etika, dan teladan bagi peserta didik. Pola pendekatan pengasuh sangatlah membutuhkan komitmen dan konsistensi dari seorang pengasuh dalam menerapkan kepada peserta didik.

Dalam pelaksanaannya pengasuh bertanggung jawab terhadap peserta didik selama 24 jam dalam dan 7 hari dalam seminggu, mengarahkan dan mendampingi setiap kegiatan pengasuhan, kurang sebandingnya jumlah pengasuh dan praja merupakan suatu hambatan tersendiri bagi pengasuh dalam melaksanakan kinerjanya pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Praja

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor, di dapat t hitung variabel kualitas pelayanan

sebesar 3,500 dengan tingkat signifikan 0,001 karena probability atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor. Artinya dengan adanya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan praja di Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor.

Menurut Sallis (2017: 87) kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan, pelayanan dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan kebutuhan pelangganya. Sedangkan Kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2018: 163) adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan yang diberikan. Pelanggan, dalam hal ini mahasiswa, akan mengatakan pelayanan akademik berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka.

Menurut Arrafiyatus, (2017: 85) perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan supaya akuntabel dan bermutu dituntut untuk memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Sedangkan menurut Arrafiyatus, (2017: 88) kualitas layanan sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang akan mengatakan layanan itu berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi mereka. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah nilai yang diberikan mengenai seberapa bagus layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (2017:182) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Selanjutnya Tjiptono (2019:137) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi publik (masyarakat). Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan publik (masyarakat) serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Lebih jelas lagi ditegaskan oleh Boediono (2019:228), bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Senada dengan Sedarmayanti (2018:213), menyebutkan bahwa pada

dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas, kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, dengan demikian pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan kajian teori yang mendukung tentang kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan

yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, dengan demikian pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. yang meliputi aspek bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Hambatan pengasuh dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor adalah terkadang kurang cepat atau tanggapnya pengasuh dalam memberikan pelayanan, hal tersebut lagi-lagi disebabkan karena jumlah pengasuh tidak sebanding dengan jumlah praja.

3. Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Praja

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor, didapat hitung sebesar 23,771 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas atau tingkat signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05, maka terdapat pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan praja pada Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor. Artinya, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan praja di Institut Pemerintah Dalam Negeri Kampus Jatinangor.

Instansi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Dalam mencapai tujuannya, setiap instansi dipengaruhi oleh perilaku dan sikap

orang-orang yang terdapat dalam instansi tersebut. Oleh karena itu keberhasilan untuk mencapai tujuan tersebut tergantung kepada keandalan kecakapan dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan dan menjalankan roda organisasi.

Sumber daya manusia atau pegawai merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi karena merupakan sumber yang mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi. Secara umum, pegawai merupakan orang yang bekerja dalam lingkungan organisasi dan berfungsi sebagai pelaksana pekerjaan tugas pokok organisasi. Guna mencapai tujuan organisasi diperlukan sumber daya manusia atau pegawai berkualitas yang mampu menyumbangkan segenap daya upaya dalam rangka melayani kebutuhan publik dan memajukan organisasi, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi berharga bagi instansi.

Sumber daya manusia merupakan bagian yang tidak bisa dilepaskan dari keterkaitan dengan suatu organisasi. Suatu organisasi tentu sangat tidak mungkin bisa berkembang dan maju tanpa adanya sumber daya manusia yang kompeten di dalamnya. Seiring perkembangan zaman yang semakin maju dengan pertumbuhan tenaga kerja yang pesat, sumber daya manusia dituntut memiliki keahlian dan kemampuan yang memadai sehingga mereka memang layak untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi.

Sumber daya manusia juga dapat dikatakan merupakan salah satu faktor yang menjadi modal utama dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional, salah satunya dengan melakukan kinerja pegawai. Dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh

organisasi dalam memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan/ atau sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau yang akan datang. Dengan kata lain, kinerja pegawai berkaitan erat dengan upaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan/atau sikap anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan praja. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai maka kepuasan praja akan semakin meningkat. Menurut Kotler, (2019:197), dalam rangka menciptakan kepuasan publik, produk/jasa yang ditawarkan harus bermutu dan berkualitas, mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi publik, termasuk salah satunya kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Lupiyoadi (2018:221), menyatakan pengertian kepuasan publik adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan (satisfaction) menurut Puspawati (2018:115) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka publik tidak puas; jika kinerja memenuhi harapan, maka publik puas; dan jika kinerja melebihi harapan, maka publik amat puas atau senang.

Pengertian kepuasan publik menurut Syafwani dalam Andreasen (2019:223) mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Semakin puas public, maka akan berpengaruh untuk kembali menggunakan jasa yang sama serta

mampu memengaruhi publik lain untuk ikut serta dalam pembelian jasa tersebut. Kepuasan publik adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan, dan keperluan publik dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan praja di Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Jatinangor, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut.

Pertama, kinerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan praja. Pegawai yang mampu melaksanakan tugas secara profesional, memiliki kedisiplinan kerja yang baik, serta mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien akan meningkatkan tingkat kepuasan praja terhadap pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan praja sebagai pengguna layanan pendidikan.

Kedua, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan praja. Pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, ramah,

serta didukung oleh fasilitas yang memadai dapat meningkatkan persepsi positif praja terhadap institusi pendidikan. Dimensi pelayanan seperti daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) menjadi aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan praja terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Ketiga, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan praja. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan agar institusi pendidikan dapat memberikan layanan yang optimal kepada praja. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia serta sistem pelayanan yang lebih efektif dan responsif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan praja di lingkungan Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Jatinangor.

Berdasarkan simpulan tersebut, institusi pendidikan diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan sistem pelayanan, serta penyediaan fasilitas pendidikan yang lebih memadai. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan serta kepuasan praja sebagai peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.

- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.