

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
ATAS PELAYANAN NON PERIZINAN DI KANTOR
KECAMATAN SETIABUDI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA
SELATAN PROVINSI DKI JAKARTA**

Muh. Fadly Alfa'iz S.

ABSTRACT

This study examines the influence of policy implementation and public service quality on community satisfaction with non-licensing services provided by the Setiabudi District Office, South Jakarta Administrative City. A quantitative approach employing an explanatory survey design was adopted. Data were collected through questionnaires administered to 100 service users selected as research respondents. The data were analyzed using descriptive statistics, instrument validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, partial (t) tests, simultaneous (F) tests, and the coefficient of determination (R^2). The findings reveal that both policy implementation and public service quality exert a positive and statistically significant influence on community satisfaction, both individually and simultaneously. Among the two independent variables, public service quality demonstrates a stronger contribution to enhancing community satisfaction. Furthermore, the coefficient of determination indicates that policy implementation and public service quality jointly account for 52.8% of the variation in community satisfaction, while the remaining 47.2% is attributable to other factors beyond the scope of this study. The findings suggest that effective policy implementation, supported by high-quality public services, plays a crucial role in improving public satisfaction with non-licensing services. Therefore, strengthening institutional governance, enhancing employees' competencies, improving service facilities, and increasing service responsiveness are essential strategies for delivering more effective, efficient, transparent, and citizen-oriented public services.

Keywords: *policy implementation, public service quality, community satisfaction, non-licensing services.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan nonperizinan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Di antara kedua variabel tersebut, kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 52,8% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 47,2% sisanya

dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Temuan penelitian menegaskan bahwa implementasi kebijakan yang dilaksanakan secara konsisten, disertai penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan nonperizinan. Oleh karena itu, penguatan tata kelola pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta peningkatan daya tanggap dalam memberikan pelayanan perlu terus dioptimalkan guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. **Kata kunci:** implementasi kebijakan, kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat, pelayanan nonperizinan.

PENDAHULUAN

Pemerintah, baik pusat maupun di daerah, pada dasarnya bekerja untuk melayani masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi tujuan utama atas puasnya masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Akan tetapi, visi tentang pelayanan kepada masyarakat masih terkendala beberapa hal yang masih mewarnai bidang birokrasi publik di pemerintahan. Kurang maksimalnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu masalah yang ditujukan kepada birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Upaya perbaikan terhadap pelayanan publik pada saat sekarang, di mana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah menjadi harapan seluruh masyarakat, pada kenyataannya di lapangan dalam perjalanannya ternyata masih belum mengalami perubahan yang signifikan. Beberapa tanggapan masyarakat justru cenderung memperlihatkan bahwa dari beberapa jenis pelayanan publik tertentu belum terlihat peningkatan yang baik, apalagi masih adanya penyimpangan pada layanan publik tersebut.

Permasalahan sistem dan prosedur pelayanan yang cenderung berbelit-belit, serta sumber daya manusia yang kurang cekatan dalam memberikan pelayanan, persepsi mahal akan pelayanan, relatif

tertutup, dan masih sering terjadi diskriminatif serta masih berbudaya lama, yaitu bukan melayani melainkan dilayani, juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disoroti. Masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi, khususnya di daerah, dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam kondisi ini, kepatuhan terhadap standar minimum kualitas pelayanan publik tersebut masih belum terealisasi dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah.

Sesuai dengan pernyataan Deviapriyanti (2012), pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun, khususnya suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta merupakan bagian dari pemerintahan yang melayani masyarakat. Artinya, institusi ini harus memberikan pelayanan yang prima untuk mencapai kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Akan tetapi, pelayanan yang mereka lakukan juga harus mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan. Implementasi dari kebijakan tersebut harus diinterpretasikan dengan baik dan benar dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta memberikan berbagai jenis pelayanan, yaitu pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk pelayanan perizinan, yaitu penerbitan Izin Usaha

Mikro Kecil (IUMK). Adapun pelayanan nonperizinan yaitu sebagai berikut.

Bidang Keamanan dan Ketertiban

1. Rekomendasi/pengesahan surat pengantar permohonan SKCK yang sudah disahkan oleh Desa.
2. Rekomendasi/pengesahan surat pengantar izin keramaian/penutup jalan.
3. Rekomendasi/pengesahan surat keterangan domisili organisasi masyarakat/politik.

Bidang Umum

1. Rekomendasi/pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga (KP4).
2. Legalisasi KTP dan KK.
3. Rekomendasi permohonan administrasi kependudukan.
4. Rekomendasi/pengesahan proposal perorangan/kelompok.
5. Rekomendasi/pengesahan pembelian BBM bersubsidi bagi pengecer, nelayan, dan industri.
6. Pengesahan SPPT.
7. Rekomendasi/pengesahan pernyataan penghasilan.

Bidang Sosial Kemasyarakatan

1. Rekomendasi/pengesahan surat keterangan miskin.
2. Surat keterangan dispensasi menikah.
3. Rekomendasi/pengesahan permohonan perceraian.
4. Rekomendasi/pengesahan pernyataan belum menikah.
5. Rekomendasi/pengesahan pernyataan numpang nikah.

Bidang Perizinan Tertentu

1. Rekomendasi/pengesahan formulir permohonan SPPL (Surat Pernyataan Kesanggupan

Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup).

2. Rekomendasi/pengesahan formulir permohonan izin gangguan baru/pergantian/perubahan.
3. Rekomendasi/pengesahan permohonan izin eksplorasi air tanah.
4. Rekomendasi/pengesahan permohonan izin pemakaian/pengusahaan air tanah dari sumur gali/pantek, sumur bor, mata air, dan izin tambang.
5. Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK).

Bidang Pemerintahan

1. Rekomendasi/pengesahan keterangan waris.
2. Rekomendasi/pengesahan keterangan beda nama.
3. Rekomendasi/pengesahan perubahan penggunaan tanah.
4. Rekomendasi/pengesahan perubahan asal-usul tanah.
5. Rekomendasi/pengesahan surat kuasa terkait tanah.
6. Rekomendasi/pengesahan pengantar izin sewa tanah kas Desa.
7. Rekomendasi/pengesahan kerelaan tanah untuk fasilitas umum.
8. Rekomendasi/pengesahan wakaf tanah.

Permasalahan yang muncul adalah persepsi masyarakat terhadap birokrasi yang berbelit, mahal, dan lama, serta masih diskriminatif. Selain itu, birokrasi yang panjang dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat, belum berjalannya desentralisasi kewenangan secara efektif, serta sistem

pelayanan publik yang belum diatur secara jelas dan tegas juga menjadi permasalahan yang masih dihadapi.

Mengacu kepada hal tersebut yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan berfokus pada Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Nonperizinan di Lingkungan Kantor Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, yang diduga dipengaruhi oleh Kebijakan dan Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

1 Hakikat Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Hakikat kepuasan masyarakat merupakan ungkapan rasa puas yang timbul karena adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima atas suatu pelayanan. Kepuasan merupakan konsep yang dipengaruhi oleh berbagai faktor sehingga menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:292), kata *satisfaction* berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti cukup atau memadai dan *facio* yang berarti membuat, sehingga kepuasan diartikan sebagai upaya memenuhi atau membuat sesuatu menjadi memadai. Lovelock et al. (2011:60) menyatakan bahwa kepuasan merupakan penilaian yang muncul setelah seseorang memperoleh pengalaman menggunakan suatu layanan. Penilaian tersebut didasarkan pada perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan

dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan melebihi harapan akan menghasilkan *positive disconfirmation*, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menghasilkan *negative disconfirmation*.

Sejalan dengan itu, Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012:311) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respons terhadap evaluasi atas perbedaan antara harapan awal dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Sementara itu, Kotler (2010) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya.

Kepuasan pada dasarnya dapat dipandang sebagai hasil (*outcome-oriented approach*) maupun sebagai proses (*process-oriented approach*). Namun, pendekatan proses lebih banyak digunakan karena mampu menjelaskan pengalaman pelanggan secara menyeluruh selama menerima pelayanan (Dadang, 2010). Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupiyoadi (2001), terdapat lima faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, serta biaya dan kemudahan memperoleh pelayanan. Senada dengan itu, Irawan (2004) menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, *service quality*, faktor emosional, serta biaya dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Selain itu,

Gaspersz dalam Nasution (2005) menjelaskan bahwa persepsi dan harapan masyarakat dipengaruhi oleh kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, informasi dari orang lain, serta komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

c. Dimensi Kepuasan Masyarakat

Menurut Anwar (2010), kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu prosedur pelayanan yang tidak sulit, persyaratan pelayanan yang sederhana, serta pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

2 Hakikat Implementasi Kebijakan

a. Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap penting dalam proses kebijakan publik karena menentukan keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Secara sederhana, implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan. Menurut Browne dan Wildavsky dalam Nurdin dan Usman (2014), implementasi merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan, sedangkan Schubert (dalam Nurdin dan Usman, 2012) memandang implementasi sebagai suatu sistem rekayasa dalam mewujudkan kebijakan.

Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan atau tindakan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk mengatasi suatu permasalahan atau mencapai tujuan tertentu dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Harold D. Lasswell dan Abraham Kaplan mendefinisikan kebijakan sebagai suatu program yang berisi tujuan, nilai, dan praktik yang

terarah. Sementara itu, Carl Friedrich menjelaskan bahwa kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan itu, Amara Raksasataya menyatakan bahwa kebijakan merupakan taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai tujuan melalui identifikasi sasaran, penyusunan strategi, dan penyediaan berbagai sumber daya yang diperlukan.

Dalam implementasinya, kebijakan publik memerlukan koordinasi, pengelolaan sumber daya, serta pengawasan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif. Oleh karena itu, implementasi kebijakan tidak hanya berfokus pada pelaksanaan program, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut mampu memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Edwards III dalam Widodo (2010), keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berkaitan dan menentukan efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2009), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, hubungan antarorganisasi, karakteristik organisasi pelaksana, kondisi sosial, politik, dan ekonomi, serta disposisi implementor. Standar dan sasaran yang jelas akan memudahkan pelaksanaan kebijakan, sedangkan

ketersediaan sumber daya, koordinasi antarlembaga, karakteristik birokrasi, dukungan lingkungan, dan komitmen pelaksana akan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Selain itu, Grindle dalam Subarsono (2009) menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Isi kebijakan meliputi kepentingan kelompok sasaran, manfaat yang diberikan, perubahan yang diharapkan, ketepatan program, pelaksana kebijakan, dan dukungan sumber daya. Sementara itu, lingkungan implementasi mencakup kekuasaan dan strategi para aktor, karakteristik institusi, serta tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran terhadap kebijakan yang diterapkan.

c. Dimensi Implementasi Kebijakan

Menurut Amara Raksasataya, implementasi kebijakan terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu identifikasi tujuan yang ingin dicapai, taktik atau strategi untuk mencapai tujuan, serta penyediaan berbagai sumber daya yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Ketiga dimensi tersebut menjadi dasar dalam memastikan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

3 Hakikat Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto (2015), *what government does is public service*, yang

menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas pokok pemerintah. Mahmudi (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hardiyansyah (2011:40) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi yang dinamis yang dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta dinilai berdasarkan pelayanan yang diterima masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan penyelenggara dalam memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Pendapat tersebut sejalan dengan Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian masyarakat terhadap keunggulan suatu pelayanan berdasarkan perbandingan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam mewujudkan kepuasan masyarakat.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, profesionalisme, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan pelayanan. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, memenuhi harapan masyarakat, dan mampu menciptakan kepuasan pengguna layanan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman et al. dalam Muhammad Arief (2010), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan petugas. *Reliability* menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan standar yang ditetapkan. *Responsiveness* menggambarkan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan membantu masyarakat. *Assurance* mencerminkan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Sementara itu, *empathy* menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan setiap pengguna layanan.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada awalnya terdiri atas

sepuluh dimensi. Namun, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) kemudian menyederhanakannya menjadi lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL, yaitu tangibles (*bukti fisik*), reliability (*keandalan*), responsiveness (*daya tanggap*), assurance (*jaminan*), dan empathy (*empati*).

Kelima dimensi tersebut menjadi indikator yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Tangibles mencerminkan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, reliability menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten, responsiveness menggambarkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani masyarakat, assurance berkaitan dengan kompetensi serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan, sedangkan empathy mencerminkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Kelima dimensi tersebut dinilai mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Implementasi Kebijakan (X_1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,11, Kualitas Pelayanan Publik (X_2) sebesar 4,10, dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 4,11. Ketiga variabel tersebut berada pada kategori tinggi, yang

menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian positif terhadap implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, serta tingkat kepuasan atas pelayanan nonperizinan yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Setiabudi.

Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel juga berada di atas 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria reliabel. Selain itu, hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, bebas dari gejala multikolinearitas, serta tidak mengalami heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 4,210 + 0,380X_1 + 0,450X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi kualitas pelayanan publik yang lebih besar dibandingkan implementasi kebijakan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang memberikan kontribusi lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil uji parsial (t) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($t = 3,920$; $p < 0,05$). Demikian pula, kualitas pelayanan publik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

masyarakat ($t = 4,850$; $p < 0,05$). Selanjutnya, hasil uji simultan (F) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F = 54,320$; $p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,528$) mengindikasikan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 52,8% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 47,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin efektif implementasi kebijakan yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kejelasan tujuan kebijakan, konsistensi dalam penerapan prosedur pelayanan, serta pelaksanaan kebijakan yang sesuai dengan ketentuan menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang memberikan kepastian dan kemudahan bagi masyarakat.

Hasil tersebut sejalan dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat aspek tersebut berperan dalam memastikan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif sehingga mampu menghasilkan pelayanan publik yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel. Meskipun implementasi kebijakan

memperoleh penilaian yang tinggi, indikator penyediaan sumber daya masih memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta penyediaan sarana pendukung pelayanan masih perlu menjadi perhatian agar implementasi kebijakan dapat berjalan lebih optimal.

Variabel kualitas pelayanan publik juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, bahkan menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling besar. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dirasakan secara langsung oleh masyarakat dalam proses memperoleh pelayanan nonperizinan. Penilaian responden yang tinggi terhadap dimensi tangibles dan assurance menggambarkan bahwa masyarakat merasa fasilitas pelayanan telah memadai serta aparatur mampu memberikan rasa aman dan kepastian dalam proses pelayanan. Namun demikian, dimensi responsiveness memperoleh nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat masih mengharapkan peningkatan kecepatan pelayanan, ketanggapan petugas dalam memberikan informasi, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan tepat.

Temuan tersebut mendukung konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Semakin baik pemenuhan kelima dimensi tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga pada peningkatan kompetensi aparatur, profesionalisme, serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif.

Secara simultan, implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, tetapi juga oleh efektivitas implementasi kebijakan yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan. Implementasi kebijakan memberikan arah, standar, dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan, sedangkan kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana kebijakan tersebut diterapkan secara nyata oleh aparatur kepada masyarakat. Dengan demikian, kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Nilai koefisien determinasi sebesar 52,8% menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat 47,2% variasi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak

hanya bergantung pada implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek lain, seperti pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi aparatur, inovasi pelayanan, efektivitas sistem pengelolaan pengaduan, serta budaya organisasi. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan nonperizinan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan tata kelola pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi digital, serta penyempurnaan mekanisme pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan nonperizinan di Kantor Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan, dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Implementasi kebijakan yang diterapkan oleh Kecamatan Setiabudi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta didukung oleh mekanisme pelayanan yang cukup jelas, sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam proses pelayanan administrasi nonperizinan. Kondisi tersebut tercermin dari tingginya penilaian masyarakat terhadap implementasi kebijakan, terutama pada aspek kejelasan tujuan kebijakan dan pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada standar operasional yang telah ditetapkan.

Di samping itu, kualitas pelayanan publik juga menunjukkan capaian yang baik. Masyarakat memberikan penilaian

positif terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi aparatur, jaminan kepastian pelayanan, serta sikap petugas dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian, khususnya pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang berkaitan dengan kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan pada kondisi tertentu, seperti meningkatnya jumlah pengguna layanan pada jam-jam pelayanan yang padat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan sistem pelayanan yang lebih adaptif masih perlu dilakukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun secara simultan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan yang dilaksanakan secara konsisten dan didukung oleh kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan nonperizinan. Di antara kedua variabel tersebut, kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat, yang mengindikasikan bahwa pengalaman masyarakat selama proses pelayanan menjadi faktor yang paling menentukan dalam membangun persepsi positif terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan

masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga oleh kualitas implementasi kebijakan tersebut dalam praktik pelayanan sehari-hari. Kebijakan yang dirumuskan dengan baik akan memberikan manfaat apabila didukung oleh aparatur yang profesional, prosedur pelayanan yang sederhana, sarana dan prasarana yang memadai, serta pelayanan yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Setiabudi perlu dilakukan secara berkesinambungan melalui penyempurnaan implementasi kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan kompetensi aparatur, serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis teknologi agar pelayanan nonperizinan dapat diselenggarakan secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (Edisi Revisi). Bandung: Alfabeta.
- Anwar. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi Keempat). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.

- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7th ed.). Boston: Pearson.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton: Princeton University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Islamy, M. I. (2009). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi* (Perspektif Indonesia). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, U., & Usman. (2014). *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- 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.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Sedarmayanti. (2014). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2019). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Subarsono, A. G. (2019). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* (Edisi Keempat). Yogyakarta: Andi.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
- Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.