

Pengaruh Kebijakan Publik terhadap Kualitas Pelayanan

Sutowo¹, Riyadhush Sholikhatun Ni'mah²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Balitar,
Indonesia

ariaisvara@gmail.com¹, riyadhushsholikhatun@gmail.com²

Kata Kunci:

Implementasi
Kebijakan Publik,
Kualitas
Pelayanan,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Variabel independen dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan publik yang diukur berdasarkan teori Edwards III, meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara itu, variabel dependen berupa kualitas pelayanan diukur menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Populasi penelitian adalah masyarakat yang memperoleh pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun selama bulan Mei sampai Juli, sebanyak 49 orang. Karena seluruh populasi dijadikan responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Model regresi juga memenuhi asumsi normalitas dan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hasil uji t adalah signifikansi $< 0,001$, sehingga implementasi kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,691 menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik mampu menjelaskan 69,1% variasi kualitas pelayanan, sedangkan 30,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, semakin baik implementasi kebijakan publik, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun.

Keyword:

Public Policy
Implementation;
Service Quality

Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of public policy implementation on service quality in Salamrejo Village, Binangun District. This study employed a quantitative approach with a survey design. The independent variable in this study was public policy implementation, measured based on the Edwards III theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Meanwhile, the dependent variable, service quality, was measured using the SERVQUAL model, consisting of *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. The study population consisted of community members who received services in Salamrejo Village, Binangun District, during the period from May to July, totaling 49 respondents. Since the entire population was included as respondents, the sampling technique used was total sampling. Data were collected through questionnaires and documentation, while data analysis was conducted using SPSS through validity, reliability, normality, heteroscedasticity, t-test, and coefficient of determination tests. The results showed that all instrument items were valid and reliable. The regression model also met the normality assumption and showed no symptoms of heteroscedasticity. The t-test resulted in a significance level of < 0.001 , indicating that public policy implementation has a positive and significant effect on service quality. The coefficient of determination (R^2) of 0.691 indicates that public policy implementation explains 69.1% of the variation in service quality, while the remaining 30.9% is influenced by other factors outside the research model. Therefore, the better the implementation of public policy, the better the quality of services provided to the community in Salamrejo Village, Binangun District.

Information Production:

© 2026 by the authors of this article. This work is licensed under an Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, responsif, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009).

Pada tingkat pemerintahan desa, pelayanan publik memiliki kedudukan yang strategis karena pemerintah desa merupakan salah satu institusi pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Pemerintah desa menyelenggarakan berbagai pelayanan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, surat-menyurat, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, serta pelayanan administratif lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pemerintah desa menjadi salah satu indikator penting dalam melihat kemampuan pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Wibowo dan Mursyidah (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pemerintah desa dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi tersebut menggambarkan bagaimana masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan model SERVQUAL dari Chatterjee et al. (2023), yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan sarana, dan penampilan petugas; *reliability* mencakup ketepatan dan konsistensi pelayanan; *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan serta kesediaan petugas membantu masyarakat; *assurance* mencakup kompetensi, kesopanan, keamanan, dan kepercayaan; sedangkan *empathy* meliputi perhatian, keramahan, pemahaman kebutuhan, dan pelayanan yang tidak diskriminatif. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun.

Kualitas pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan kebijakan publik yang ditetapkan oleh pemerintah. Kebijakan publik pada dasarnya menjadi instrumen pemerintah dalam menentukan berbagai tindakan untuk menangani permasalahan yang dihadapi masyarakat serta mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, kebijakan publik dapat diwujudkan melalui berbagai bentuk, seperti peraturan, prosedur, program, dan keputusan yang menjadi dasar bagi aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan yang disusun secara tepat diharapkan mampu memberikan pedoman dan standar pelayanan yang jelas sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam menerima pelayanan. Namun demikian, kebijakan yang telah dirumuskan belum tentu dapat mencapai tujuan secara optimal apabila tidak didukung oleh pelaksanaan yang efektif. Subarsono (2015) menjelaskan bahwa implementasi merupakan salah satu tahapan penting dalam proses kebijakan publik karena pada tahap tersebut kebijakan yang telah dirumuskan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan hal tersebut, Agustino (2020) menempatkan implementasi sebagai bagian penting dalam proses kebijakan publik yang menentukan sejauh mana kebijakan dapat direalisasikan dalam praktik.

Implementasi kebijakan menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan kebijakan. Edwards III (1980) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat aspek tersebut memiliki keterkaitan dalam menentukan bagaimana suatu kebijakan diterjemahkan ke dalam tindakan nyata. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi yang jelas akan membantu aparat memahami kebijakan dan prosedur pelayanan, sementara ketersediaan sumber daya mendukung pelaksanaan pelayanan secara efektif, disposisi mencakup sikap serta komitmen pelaksana dan insentif, sedangkan struktur birokrasi diperlukan untuk memastikan adanya prosedur dan pembagian tugas yang jelas.

Permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat desa masih dapat ditemukan dalam berbagai bentuk. Penelitian Umaroh dan Sukmana (2022) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada pemerintahan desa masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan kemampuan aparat dan pelaksanaan tugas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh adanya aturan atau kebijakan, tetapi juga oleh kemampuan aparat dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam proses pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian Utami dan Mursyidah (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat desa berkaitan dengan aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati aparat.

Selain kemampuan aparat, kondisi sarana dan prasarana serta responsivitas dalam memberikan pelayanan juga menjadi bagian penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Anggraeni dan Mursyidah (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa masih menghadapi beberapa kendala, terutama pada aspek empati, sumber daya manusia, dan infrastruktur pendukung pelayanan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan publik pada tingkat desa masih membutuhkan perhatian dalam aspek pelaksanaan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa, tetapi sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, atau identifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan. Wibowo dan Mursyidah (2022), misalnya, menggunakan pendekatan *Servqual* untuk melihat kualitas pelayanan pemerintah desa

berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Sementara itu, Lestari dan Sukmana (2023) lebih menitikberatkan pada hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut memberikan kontribusi dalam menjelaskan kondisi kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan lokal, tetapi belum secara khusus menguji pengaruh kebijakan publik sebagai variabel independen terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel dependen.

Penelitian mengenai pelayanan publik pada tingkat desa telah cukup banyak dilakukan, tetapi kajian yang secara empiris menguji pengaruh kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan pada pemerintahan desa masih relatif terbatas. Sebagian penelitian lebih banyak menggambarkan kualitas pelayanan atau mengidentifikasi faktor penghambat pelayanan tanpa menguji secara kuantitatif sejauh mana kebijakan publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, karakteristik masing-masing desa berbeda dalam hal kapasitas aparatur, kondisi masyarakat, sumber daya, sarana dan prasarana, serta proses implementasi kebijakan. Oleh karena itu, penelitian pada konteks lokal diperlukan untuk memperoleh bukti empiris yang lebih spesifik mengenai hubungan antara kebijakan publik dan kualitas pelayanan.

Desa Salamrejo Kecamatan Binangun menjadi konteks yang penting untuk dikaji karena pemerintah desa memiliki tanggung jawab dalam menerapkan berbagai kebijakan sekaligus memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Implementasi kebijakan pada tingkat desa dapat tercermin dalam kejelasan prosedur pelayanan, pelaksanaan tugas aparatur, penyediaan informasi, kecepatan merespons kebutuhan masyarakat, serta pemberian pelayanan secara adil dan sesuai dengan ketentuan. Apabila kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif, maka diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih terarah dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya, apabila implementasi kebijakan mengalami hambatan, kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa, dengan Desa Salamrejo Kecamatan Binangun sebagai lokasi penelitian. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, tetapi juga menguji secara empiris hubungan antara kebijakan publik dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang berbeda dari penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk mengetahui kondisi kebijakan publik yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan, mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta menganalisis apakah kebijakan publik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun.

Penelitian ini memiliki signifikansi secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya hasil penelitian terdahulu mengenai hubungan antara kebijakan publik dan pelayanan publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Desa Salamrejo Kecamatan Binangun dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian dapat memberikan informasi bagi masyarakat mengenai pentingnya pelaksanaan kebijakan publik dalam mendukung terwujudnya pelayanan yang efektif, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel melalui pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis statistik (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian ini terdiri atas implementasi kebijakan publik sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y). Variabel implementasi kebijakan publik diukur berdasarkan teori Edwards III (1980), yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara itu, kualitas pelayanan diukur menggunakan model SERVQUAL dari Chatterjee et al. (2023), yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun selama tiga bulan terakhir, yaitu bulan Mei sampai Juli, dengan jumlah sebanyak 49 orang. Karena seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden, teknik pengambilan sampel yang

digunakan adalah total sampling, sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 49 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan sumber pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Sebelum digunakan dalam analisis lebih lanjut, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah dan dianalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji t, dan uji koefisien determinasi.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap item pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor item dengan skor total. Item dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar daripada r tabel pada tingkat signifikansi 5% (Sugiyono, 2019). Dengan jumlah responden sebanyak 49 orang, pengujian validitas dilakukan terhadap seluruh item pada variabel implementasi kebijakan publik (X) dan kualitas pelayanan (Y).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur konstruk penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* melalui SPSS. Suatu instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang dapat diterima apabila nilai *Cronbach's Alpha* memenuhi batas yang digunakan dalam penelitian. Nunnally dan Bernstein (1994) menjelaskan bahwa tingkat reliabilitas yang memadai perlu disesuaikan dengan tujuan dan tahap pengembangan instrumen, sementara nilai sekitar 0,70 secara umum banyak digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ sebagai dasar untuk menyatakan instrumen reliabel.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian normalitas merupakan salah satu pengujian asumsi yang perlu diperhatikan dalam analisis regresi. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* melalui SPSS. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi, yaitu apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka residual dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka residual dinyatakan tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2018).

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser melalui SPSS. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi; apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka terdapat indikasi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui apakah variabel implementasi kebijakan publik (X) secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Pengambilan keputusan dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (Ghozali, 2018).

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam model regresi. Nilai koefisien determinasi berada antara 0 dan 1. Semakin besar nilai R^2 , semakin besar pula kemampuan variabel implementasi kebijakan publik dalam menjelaskan perubahan atau variasi kualitas pelayanan. Sebaliknya, nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen relatif terbatas (Ghozali, 2018). Seluruh proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program SPSS dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor masing-masing item dengan skor total variabel. Dengan jumlah responden sebanyak 49 orang dan taraf signifikansi

5%, nilai korelasi setiap item dibandingkan dengan nilai r tabel. Berdasarkan jumlah responden tersebut, nilai r tabel adalah sekitar 0,281. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi Kebijakan Publik (X)

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Keterangan
X.1	0,933	$<0,001$	0,281	Valid
X.2	0,952	$<0,001$	0,281	Valid
X.3	0,965	$<0,001$	0,281	Valid
X.4	0,922	$<0,001$	0,281	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan pada variabel implementasi kebijakan publik memiliki nilai r hitung antara 0,922–0,965, yang seluruhnya lebih besar daripada r tabel sebesar 0,281. Selain itu, seluruh nilai signifikansi menunjukkan $<0,001$, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan variabel implementasi kebijakan publik (X) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Keterangan
Y.1	0,895	$<0,001$	0,281	Valid
Y.2	0,923	$<0,001$	0,281	Valid
Y.3	0,929	$<0,001$	0,281	Valid
Y.4	0,955	$<0,001$	0,281	Valid
Y.5	0,905	$<0,001$	0,281	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Hasil pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item variabel kualitas pelayanan memiliki nilai r hitung antara 0,895–0,955, lebih besar daripada r tabel sebesar 0,281. Nilai signifikansi seluruh item juga $<0,001$, sehingga lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (Y) dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji validitas kedua variabel, dapat disimpulkan bahwa 9 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya valid dan memenuhi kriteria untuk digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel. Pengujian dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dapat dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha memenuhi batas penerimaan yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Implementasi Kebijakan Publik (X)	0,958	4	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,955	5	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, variabel implementasi kebijakan publik memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,958, sedangkan variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai sebesar 0,955. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, seluruh item pernyataan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan SPSS. Data atau residual dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Parameter	Nilai
N	49
Test Statistic	0,119
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,079
Kriteria Sig.	$> 0,05$
Keterangan	Normal

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,079, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, residual dalam model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam penelitian ini terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan uji Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual (AbsRes) terhadap variabel independen. Model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi variabel independen lebih besar dari 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	B	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	2,484	3,082	0,003	-
Implementasi Kebijakan Publik (X)	0,003	0,958	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, variabel implementasi kebijakan publik memiliki nilai signifikansi sebesar 0,958, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi. Artinya, model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan dapat dilanjutkan pada pengujian hipotesis.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Implementasi Kebijakan Publik (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai t hitung sebesar 10,257 dengan nilai signifikansi < 0,001. Dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,892 menunjukkan bahwa semakin baik implementasi kebijakan publik, maka kualitas pelayanan cenderung semakin meningkat.

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.805	1.299		2.930
	KEBIJAKAN PUBLIK	.892	.087	.831	10.257

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel implementasi kebijakan publik memperoleh nilai t hitung sebesar 10,257 dengan nilai signifikansi < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel implementasi kebijakan publik dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.691	.685	3.287

a. Predictors: (Constant), Kebijakan Publik

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai R Square sebesar 0,691. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan sebesar 69,1%, sedangkan sisanya sebesar 30,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Nilai R sebesar 0,831 juga menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara implementasi kebijakan publik dengan kualitas pelayanan. Dengan demikian, semakin baik implementasi kebijakan publik, maka cenderung semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 10,257 dan nilai signifikansi $< 0,001$, yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, koefisien regresi sebesar 0,892 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Artinya, semakin baik implementasi kebijakan publik, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa keberadaan kebijakan tidak hanya berkaitan dengan penetapan aturan, tetapi juga dengan bagaimana kebijakan tersebut dilaksanakan oleh aparatur dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Temuan tersebut sesuai dengan model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edwards III (1980), yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi diperlukan agar kebijakan dapat dipahami secara jelas dan konsisten oleh pelaksana. Sumber daya berkaitan dengan ketersediaan aparatur, informasi, kewenangan, dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan kebijakan. Disposisi berkaitan dengan sikap dan komitmen pelaksana, sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan prosedur dan pembagian tugas dalam pelaksanaan kebijakan. Keempat faktor tersebut menjadi unsur penting dalam menentukan bagaimana suatu kebijakan diterjemahkan ke dalam tindakan pelayanan. Edwards III secara khusus menempatkan komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagai faktor yang dapat mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan. (Edwards, 1980).

Dalam konteks Desa Salamrejo Kecamatan Binangun, hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan yang berjalan dengan baik dapat menciptakan proses pelayanan yang lebih terarah. Kebijakan yang dikomunikasikan secara jelas memungkinkan aparatur memahami tugas dan prosedur pelayanan. Ketersediaan sumber daya mendukung aparatur dalam menyelesaikan pelayanan, sementara sikap dan komitmen aparatur menentukan kesungguhan dalam melaksanakan kebijakan. Di sisi lain, struktur birokrasi yang memiliki pembagian tugas dan prosedur yang jelas dapat membantu mengurangi ketidakpastian dalam proses pelayanan. Dengan demikian, kualitas implementasi kebijakan dapat tercermin dalam proses pelayanan yang diterima secara langsung oleh masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik memiliki kemampuan yang cukup besar dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,691 menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik mampu menjelaskan 69,1% variasi kualitas pelayanan, sedangkan 30,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan faktor yang penting dalam menjelaskan kualitas pelayanan di Desa Salamrejo. Namun, nilai tersebut tidak berarti bahwa implementasi kebijakan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan kualitas pelayanan. Masih terdapat faktor lain, seperti kompetensi aparatur, sarana dan prasarana, kepemimpinan, budaya organisasi, maupun karakteristik masyarakat yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.

Apabila dikaitkan dengan konsep kualitas pelayanan dari Chatterjee et al. (2023), pengaruh implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Implementasi kebijakan yang baik dapat memberikan pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, responsif, aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang disertai dengan prosedur yang jelas juga dapat mendukung konsistensi pelayanan, sedangkan dukungan sumber daya dan kompetensi aparatur dapat meningkatkan kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian Wibowo dan Mursyidah (2022) mengenai kualitas pelayanan pada Pemerintah Desa Banjarnendo. Penelitian tersebut menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, untuk mengkaji kualitas pelayanan pemerintah desa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintah desa masih menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. (Wibowo & Mursyidah, 2022). Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam konteks pelayanan pada pemerintahan desa dan penggunaan konsep kualitas pelayanan, tetapi penelitian ini memberikan fokus yang berbeda karena secara kuantitatif menguji pengaruh implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian Utami dan Mursyidah (2024) yang mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bluru Kidul. Penelitian tersebut menggunakan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk menggambarkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kondisi pelayanan yang baik dalam beberapa aspek, seperti lingkungan pelayanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan, respons aparat, serta sikap ramah dan tidak diskriminatif kepada masyarakat (Utami & Mursyidah, 2024). Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL relevan digunakan untuk memahami kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa. Perbedaan lainnya, penelitian Utami dan Mursyidah berfokus pada penggambaran kualitas pelayanan secara kualitatif, sedangkan penelitian ini menguji secara statistik pengaruh implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini juga memiliki relevansi dengan penelitian Umaroh dan Sukmana (2022) yang membahas kualitas pelayanan administrasi pada tingkat pemerintahan desa. Penelitian tersebut menunjukkan adanya persoalan yang berkaitan dengan kemampuan aparat dan pelaksanaan tugas pelayanan. Temuan tersebut relevan dengan model Edwards III (1980), khususnya pada aspek sumber daya dan disposisi pelaksana. Namun, penelitian terdahulu tersebut tidak menguji pengaruh implementasi kebijakan publik secara statistik terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan tambahan bukti empiris melalui pengujian kuantitatif mengenai hubungan antara implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan.

Secara empiris, hasil penelitian memiliki relevansi dengan kondisi pelayanan masyarakat di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Pelayanan pemerintah desa merupakan bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparat dalam menerapkan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Komunikasi kebijakan yang jelas, sumber daya yang memadai, komitmen aparat, serta struktur dan prosedur kerja yang jelas dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Desa Salamrejo tidak hanya dapat dilakukan melalui perbaikan hasil pelayanan, tetapi juga melalui perbaikan proses implementasi kebijakan.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah Pemerintah Desa Salamrejo Kecamatan Binangun perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas implementasi kebijakan, terutama melalui peningkatan komunikasi kebijakan, penguatan kompetensi dan ketersediaan aparat, peningkatan komitmen pelaksana, serta penerapan prosedur pelayanan yang jelas. Pemerintah desa juga perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengetahui apakah pelaksanaan kebijakan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut penting agar kebijakan yang ditetapkan dapat diterjemahkan secara konsisten ke dalam praktik pelayanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa implementasi kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun. Nilai R^2 sebesar 0,691 menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik menjelaskan 69,1% variasi kualitas pelayanan, sedangkan 30,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini memperkuat pentingnya implementasi kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa sekaligus memberikan kontribusi empiris bahwa kualitas implementasi kebijakan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 10,257 dan nilai signifikansi $< 0,001$, yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien regresi sebesar 0,892 menunjukkan bahwa pengaruh implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan memiliki arah positif. Artinya, semakin baik implementasi kebijakan publik, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Besarnya kontribusi implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,691 atau 69,1%. Hal ini berarti implementasi kebijakan publik mampu menjelaskan sebesar 69,1% variasi kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun, sedangkan sebesar 30,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada tingkat pemerintahan desa.

Hasil pengujian instrumen juga menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel implementasi kebijakan publik dan kualitas pelayanan dinyatakan valid dan reliabel. Selain itu, hasil uji

normalitas menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal dan uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model analisis yang digunakan telah memenuhi persyaratan pengujian dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam menjelaskan pengaruh implementasi kebijakan publik terhadap kualitas pelayanan di Desa Salamrejo Kecamatan Binangun.

DAFTAR REFERENSI

- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar kebijakan publik* (Edisi revisi ke-2). Alfabeta.
- Anggraeni, D. A., & Mursyidah, L. (2025). Service quality evaluation: The empathy gap in Ngampelsari village administration. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 26(2). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v26i2.1446>
- Chatterjee, S., Ghatak, A., Nikte, R., Gupta, S., & Kumar, A. (2023). Measuring SERVQUAL dimensions and their importance for customer-satisfaction using online reviews: A text mining approach. *Journal of Enterprise Information Management*, 36(1), 22–44. <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2021-0252>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). Revealing public service quality: Assessing satisfaction levels and performance in a local administrative unit. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 23. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v23i0.1320>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory (3rd ed.)*. McGraw-Hill.
- Subarsono, A. G. (2015). *Analisis kebijakan publik: Konsep, teori, dan aplikasi* (Cet. 7). Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Umaroh, R. S., & Sukmana, H. (2022). Analysis of the quality of public services in the administrative sector in Regency. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 21. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v21i0.1291>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Utami, F. R., & Mursyidah, L. (2024). Improving the quality of public services from an Indonesian village perspective. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1389>.
- Wibowo, H. P., & Mursyidah, L. (2022). Service quality for Banjarbendo village government. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 17. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v17i0.1246>.