Science and Education Journal
Vol 5 No 3 (2026)
E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Strategi Akselerasi Mutu Pelayanan Publik Melalui Penguatan Aspek Psikososial Dan Interaksi Kerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak

Tengkoe Irawan[1], Nizamil Fadly[2], Frilla Degustia[3], Israwati[4]
[1,2,3,4] Dosen STIE Dharma Putra Pekanbaru, irawantengkoe@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi akselerasi mutu pelayanan publik melalui penguatan aspek psikososial dan interaksi kerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Siak sebagai responden penelitian. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek psikososial pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Interaksi kerja pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Secara simultan, aspek psikososial dan interaksi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penguatan aspek psikososial dan interaksi kerja pegawai merupakan strategi yang efektif dalam mendukung akselerasi peningkatan mutu pelayanan publik.

Kata Kunci: *Aspek Psikososial, Interaksi Kerja, Mutu Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Sekretariat DPRD Kabupaten Siak.*

Abstract

This study aims to analyze strategies for accelerating the quality of public services through strengthening psychosocial aspects and employee work interactions at the Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of Siak Regency. The research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to employees of the Secretariat of the DPRD of Siak Regency as research respondents. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, partial testing (t-test), simultaneous testing (F-test), and coefficient of determination (R^2) analysis using SPSS software. The results indicate that employees' psychosocial aspects have a positive and significant effect on the quality of public services. Employee work interactions also have a positive and significant effect on the quality of public services. Simultaneously, psychosocial aspects and work interactions significantly contribute to improving the quality of public services at the Secretariat of the DPRD of Siak Regency. The findings suggest that strengthening psychosocial aspects and employee work interactions constitutes an effective strategy for accelerating the improvement of public service quality.

Keywords: *Psychosocial Aspects, Work Interaction, Public Service Quality, Public Service, Secretariat Of The DPRD Of Siak Regency*

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat mencerminkan efektivitas tata kelola organisasi serta kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam organisasi sektor publik, peningkatan mutu pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial pegawai dalam lingkungan kerja. Kinerja aparatur yang optimal akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Moeheriono, 2019; Mangkunegara, 2019).

Aspek psikososial pegawai merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku dan kinerja individu dalam organisasi. Aspek psikososial mencakup kondisi psikologis dan sosial pegawai, seperti kenyamanan kerja, motivasi, dukungan sosial, serta kepuasan terhadap pekerjaan yang dijalankan. Menurut Robbins dan Judge (2016), individu yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja. Selain itu, Sutrisno (2016) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan kondisi kerja, hubungan antarpegawai, penghargaan, dan faktor psikologis lainnya yang mampu memengaruhi perilaku kerja pegawai.

Selain aspek psikososial, interaksi kerja juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Interaksi kerja yang efektif ditandai dengan adanya komunikasi yang baik, koordinasi, kerja sama, serta hubungan interpersonal yang harmonis di lingkungan organisasi. Menurut Utaminingsih (2014), keterlibatan individu dalam organisasi dan hubungan kerja yang baik dapat meningkatkan komitmen serta kualitas kontribusi pegawai terhadap organisasi. Robbins dan Judge (2016) juga menyatakan bahwa hubungan interpersonal yang positif dalam organisasi akan mendorong peningkatan motivasi, loyalitas, dan efektivitas kerja pegawai.

Sekretariat DPRD Kabupaten Siak sebagai salah satu organisasi perangkat daerah memiliki tugas penting dalam mendukung pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang harus terus ditingkatkan. Upaya peningkatan mutu pelayanan publik membutuhkan strategi akselerasi yang tidak hanya berorientasi pada perbaikan sistem kerja, tetapi juga pada penguatan aspek psikososial dan interaksi kerja pegawai. Penguatan kedua aspek tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan produktivitas pegawai, serta menghasilkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsive.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor psikologis dan sosial dalam organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja dan kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Syawal (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Martanto (2016) juga membuktikan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Mekta (2017), Julianti (2018), serta Novita, Sunuharjo, dan Ruhana (2016) turut mengonfirmasi adanya hubungan antara faktor psikologis, komitmen, dan kualitas kinerja organisasi. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji strategi akselerasi mutu pelayanan publik melalui penguatan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

aspek psikososial dan interaksi kerja pada organisasi pemerintahan daerah masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aspek psikososial dan interaksi kerja pegawai terhadap mutu pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penguatan sumber daya manusia aparatur.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh aspek psikososial dan interaksi kerja terhadap mutu pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris melalui analisis statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak yang berjumlah 40 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 responden.

Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen organisasi, literatur, dan berbagai sumber yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas aspek psikososial (X_1) dan interaksi kerja (X_2), sedangkan variabel dependen adalah mutu pelayanan publik (Y). Pengujian instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- (Y) = Mutu pelayanan publik
- (α) = Konstanta
- $(\beta_1)\text{dan}(\beta_2)$ = Koefisien regresi
- (X_1) = Aspek psikososial
- (X_2) = Interaksi kerja
- (e) = Error term

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 40 responden yang merupakan seluruh pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak. Berdasarkan hasil pengujian instrumen, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian asumsi klasik juga menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, tidak terjadi multikolinearitas, dan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

1.Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 5{,}299 + 0{,}181X_1 + 0{,}761X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, nilai konstanta sebesar 5,299 menunjukkan bahwa apabila aspek psikososial dan interaksi kerja dianggap konstan, maka mutu pelayanan publik berada pada nilai sebesar 5,299. Koefisien regresi aspek psikososial sebesar 0,181 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan aspek psikososial akan meningkatkan mutu pelayanan publik sebesar 0,181 satuan. Sementara itu, koefisien regresi interaksi kerja sebesar 0,761 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan interaksi kerja akan meningkatkan mutu pelayanan publik sebesar 0,761 satuan.

2. Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel aspek psikososial memiliki nilai t hitung sebesar 2,228 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,032. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel sebesar 2,026 dan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, aspek psikososial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik.

Variabel interaksi kerja memperoleh nilai t hitung sebesar 8,734 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel sebesar 2,026 dan memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa interaksi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik.

3.Uji Simultan (Uji F)

Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 71,653 lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,26 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, aspek psikososial dan interaksi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,795 atau 79,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi mutu pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel aspek psikososial dan interaksi kerja sebesar 79,5%, sedangkan sisanya sebesar 20,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

5.Pengaruh Aspek Psikososial terhadap Mutu Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek psikososial berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kondisi psikologis dan sosial pegawai yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

diberikan. Pegawai yang memiliki kenyamanan kerja, motivasi, dukungan sosial, serta kesejahteraan psikologis yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Abdillah Syawal (2018), Apri Tri Martanto (2016), serta Novita, Sunuharjo, dan Ruhana (2016) yang menyimpulkan bahwa faktor psikologis individu memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja dan kualitas kerja pegawai.

6.Pengaruh Interaksi Kerja terhadap Mutu Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, koordinasi yang baik, serta hubungan interpersonal yang harmonis antarpegawai dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan kualitas pelayanan publik. Besarnya nilai koefisien regresi dan nilai t hitung menunjukkan bahwa interaksi kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap mutu pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Muhammad Abdillah Syawal (2018), Apri Tri Martanto (2016), dan Nur Laily Julianti (2018), yang menunjukkan bahwa interaksi dan keterikatan pegawai dalam organisasi berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi.

Pengaruh Aspek Psikososial dan Interaksi Kerja terhadap Mutu Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek psikososial dan interaksi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada satu faktor, melainkan memerlukan sinergi antara kondisi psikososial pegawai dan kualitas interaksi kerja dalam organisasi.

Nilai koefisien determinasi sebesar 79,5% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki kontribusi yang sangat besar dalam menjelaskan peningkatan mutu pelayanan publik. Dengan demikian, strategi akselerasi mutu pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak dapat dilakukan melalui penguatan aspek psikososial pegawai serta peningkatan kualitas interaksi kerja dalam lingkungan organisasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Abdillah Syawal (2018), Apri Tri Martanto (2016), Nur Laily Julianti (2018), serta Novita, Sunuharjo, dan Ruhana (2016).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek psikososial dan interaksi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak. Secara parsial, aspek psikososial berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan publik dengan nilai t hitung sebesar 2,228 dan tingkat signifikansi sebesar 0,032, sedangkan interaksi kerja juga berpengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar 8,734 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan publik dengan nilai F hitung sebesar 71,653 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) sebesar 0,795 menunjukkan bahwa sebesar 79,5% variasi mutu pelayanan publik dapat dijelaskan oleh aspek psikososial dan interaksi kerja, sedangkan sisanya sebesar 20,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian,

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

strategi akselerasi mutu pelayanan publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Siak dapat dilakukan melalui penguatan aspek psikososial serta peningkatan kualitas interaksi kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

De Porter, Bobbi dan Hernacki, Mike. 1992. *Quantum Learning*. Membiasakan Belajar Nyaman dan Menyenangkan. Terjemahan oleh Alwiyah Abdurrahman. Bandung: Penerbit Kaifa.

Afandi, P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.

Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Julianti, N. L. (2018). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Rina Mitra Raharja*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(2), 45–56.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Martanto, A. T. (2016). *Pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan*. Jurnal Ilmu Manajemen, 4(3), 112–124.

Mekta, H. Q. (2017). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Indra Kelana Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia, 6(1), 23–34.

Moeheriono. (2019). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Novita, Sunuharjo, B. S., & Ruhana, I. (2016). *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Jatim Selatan, Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis, 34(1), 38–46.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku organisasi (Edisi ke-16)*. Jakarta: Salemba Empat.

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.

Syawal, M. A. (2018). *Pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada UD. Mega Jasa*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 7(2), 67–78.