



Pengaruh Kinerja Anggota Dpd Ri Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik

(Studi pada Dewan Perwakilan Daerah RI, Daerah Pemilihan Maluku Utara)

Dedi Suranto¹, Abdul Wahab Hasyim², Ahmad Yani Abdurrahman³

Universitas Khairun Ternate, Indonesia

*Email Correspondence: dedisuranto003@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 05 Juni 2025

Revised: 21 Juni 2025

Accepted: 09 Juli 2025

Keywords:

Kinerja Anggota DPD RI

Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja anggota DPD RI terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh adat, tokoh pemuda, ormas, dan mahasiswa. Di Provinsi Maluku Utara dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis SEM dengan menggunakan *Smart Partial Least Square (PLS)* versi 4.0 sebagai alat uji statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kinerja anggota DPD RI tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (2) Kinerja anggota DPD RI berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik; (3) Pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat; (4) Pelayanan publik mampu memediasi pengaruh kinerja anggota DPD RI terhadap kepuasan masyarakat.

This study aims to determine the effect of the performance of DPD RI members on public satisfaction through public services. This study is a quantitative study. The population in this study consists of community leaders, religious leaders, traditional leaders, youth leaders, mass organizations, and students in North Maluku Province with a total of 100 respondents. The data analysis technique used in this study is SEM analysis using Smart Partial Least Square (PLS) version 4 as a statistical testing tool. The results of this study indicate that: (1) The performance of DPD RI members does not have a significant effect on public satisfaction; (2) The performance of DPD RI members has a positive and significant effect on public services; (3) Public services have a positive and significant effect on public satisfaction; (4) Public services are able to mediate the effect of DPD RI members' performance on public satisfaction.

This is an open-access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Dedi Suranto

Universitas Khairun Ternate, Indonesia,

Jl. Jusuf Abdurrahman, Campus II, Gambesi, kota Ternat, Maluku Utara Indonesia

Email: dedisuranto003@gmail.com

PENDAHULUAN

Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI) merupakan lembaga legislatif yang dibentuk melalui amandemen Undang-Undang Dasar 1945. Pembentukan DPD RI tidak hanya sebagai respons terhadap tuntutan reformasi, tetapi juga sebagai langkah strategis untuk memperkuat representasi daerah dalam pengambilan keputusan nasional. Dalam konteks ini, DPD RI diharapkan

dapat memenuhi keadilan bagi masyarakat di daerah serta meningkatkan partisipasi daerah dalam kehidupan politik nasional.

Anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI, Daerah Pemilihan Maluku Utara dinilai belum menunjukkan efektivitas yang maksimal, dalam memberikan pelayanan terhadap kepentingan masyarakat di Provinsi Maluku Utara yang sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Anggota DPD RI Provinsi Maluku Utara berkewajiban menampung dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat. Ketentuan tersebut memberikan pertanggungjawaban secara moral dan politis kepada masyarakat di daerah yang diwakilinya.

DPD RI Provinsi Maluku Utara belum memainkan peran yang signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu wawancara dan Informasi yang penulis dapat dari beberapa masyarakat menyatakan bahwa keberadaan anggota DPD RI dari Provinsi Maluku Utara tidak memberikan pelayanan publik yang baik terhadap kepentingan masyarakat di daerah seperti tidak memperjuangkan aspirasi rakyat yang diwakilinya, reses atau kunjungan kerjapun dilakukan hanya turun dalam rangka berkomunikasi dengan konstituen masing-masing yang dulu memilihnya, sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja dari anggota DPD RI dari Provinsi Maluku Utara, Padahal anggota DPD RI berkewajiban menyerap, menghimpun, menampung dan menindaklanjuti aspirasi masyarakat dan daerah secara menyeluruh. Komunikasi secara formal hanya dilakukan pada waktu masa serap aspirasi atau kunjungan kerja di daerah.

Masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan Pelayanan publik yang diberikan serta dapat melakukan pengaduan jika merasa kurang puas. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan Dewan Perwakilan Daerah (DPD) telah membangkitkan harapan masyarakat di daerah bahwa kepentingan masyarakat di daerah dan masalah-masalah yang dihadapi daerah dapat diangkat dan diperjuangkan di tingkat nasional (Pasaribu, 2017). Pelayanan publik merupakan tugas utama DPD sebagai perwakilan masyarakat di tingkat daerah. Pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk memastikan bahwa aspirasi masyarakat terserap dengan baik dan diteruskan dalam proses legislasi dan pengambilan keputusan di tingkat nasional. Selain itu, DPD juga memiliki tanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan UU Pelayanan Publik dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat daerah (Andi *et al.* 2024).

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut (Oña *et al.* 2021).

Tujuan pembentukan DPD adalah untuk memperkuat keterwakilan daerah dalam negara Kesatuan Republik Indonesia, meningkatkan agregasi dan akomodasi kepentingan daerah dalam kebijakan nasional, serta mendorong percepatan demokrasi dan pembangunan daerah secara seimbang. Meski demikian, kewenangan DPD yang terbatas membuatnya kurang efektif dalam menjalankan peran sebagai kamar kedua dalam sistem parlemen bikameral.

Di tingkat daerah, DPD mendirikan kantor di ibukota provinsi untuk memberikan pelayanan publik yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kantor DPD di daerah berfungsi untuk menampung dan mengelola aspirasi masyarakat, serta menyediakan informasi yang menjadi masukan bagi anggota DPD RI dalam menjalankan fungsi legislasi, pengawasan, dan penganggaran.

KAJIAN TEORI

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka

semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) menurut Pasolong (2010). Kepercayaan Masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Secara teoritis, kepuasan masyarakat masuk dalam kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan itu sendiri merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah Anggota DPD RI. Menurut Tjiptono (2008), kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Bila kepuasan masyarakat terhadap barang/jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka masyarakat akan kehilangan minat terhadap produsen atau penyedia jasa dalam hal ini adalah Anggota DPD RI.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat, yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah di tentukan. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi suatu instansi pemerintahan. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat atau bisa disebut sebagai *public servant* mempunyai suatu kewajiban dan tanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan juga profesional kepada masyarakat. (Bisri & Asmoro, 2019). Sejalan dengan itu menurut Sinambela (2017: 5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Ainur, *at al.*, (2010) Pelayanan publik adalah suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintah ini, pihak pemberi layanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Menurut Kumorontomo (2006 : 23) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik meliputi efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap. Pelayanan publik merupakan tugas utama DPD sebagai perwakilan masyarakat di tingkat daerah. Pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk memastikan bahwa aspirasi masyarakat terserap dengan baik dan diteruskan dalam proses legislasi dan pengambilan keputusan di tingkat nasional. Selain itu, DPD juga memiliki tanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan UU Pelayanan Publik dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat daerah (Ainur *et al.* 2024).

Kinerja Anggota DPD

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas, Sitorus (2023). Dalam konteks pelayanan publik, kinerja merujuk pada sejauh mana instansi pemerintah, maupun wakil rakyat mampu menjalankan fungsi, tugas, dan kewajibannya secara efektif dan efisien. Kinerja yang baik ditandai dengan adanya tindakan nyata, ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan hasil kerja yang sesuai harapan masyarakat (Indrawati, T. 2022). Hasibuan & Lubis (2021) menyatakan bahwa kinerja aparatur yang baik mampu meningkatkan mutu pelayanan publik, seperti kecepatan, kejelasan informasi, dan keramahan petugas. Dalam kondisi tersebut, masyarakat merasa dilayani dengan baik, yang pada akhirnya menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima.

Pengembangan Hipotesis

Kinerja anggota DPD terhadap kepuasan masyarakat

Pranata dan Sari (2021) Menyatakan Kinerja anggota DPD merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang baik tercermin dari efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas serta pelayanan publik yang berkualitas. Kinerja yang optimal diyakini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kepuasan masyarakat mencerminkan persepsi dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, baik dari segi kecepatan, ketepatan, transparansi, maupun sikap petugas pelayanan. Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Republik Indonesia merupakan lembaga legislatif yang memiliki peran strategis dalam mewakili kepentingan daerah dalam sistem ketatanegaraan Indonesia. Fungsi utama DPD RI meliputi pengajuan dan pertimbangan rancangan undang-undang terkait otonomi daerah, pengawasan atas pelaksanaan undang-undang tertentu, serta penyerapan dan penyampaian aspirasi masyarakat daerah. Sementara itu, Wijaya (2020), kinerja anggota DPD sangat menentukan citra dan legitimasi lembaga tersebut di mata masyarakat. Kinerja yang dimaksud meliputi partisipasi aktif dalam sidang, produktivitas legislasi, keterlibatan dalam pengawasan, serta kemampuannya menjalin komunikasi dengan konstituen. Apabila anggota DPD menunjukkan kinerja yang tinggi, dalam arti responsif terhadap kebutuhan daerah, transparan, dan akuntabel, maka masyarakat cenderung merasa puas karena aspirasinya dianggap diperjuangkan dan diakomodasi dengan baik.

Kinerja anggota DPD berpengaruh terhadap pelayanan publik

Kinerja merupakan ukuran penting dalam menilai sejauh mana aparatur atau lembaga publik melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Dalam konteks lembaga legislatif seperti Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Republik Indonesia, kinerja anggota mencakup pelaksanaan fungsi legislasi, pengawasan, serta penyaluran aspirasi masyarakat daerah. Pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada lembaga eksekutif, tetapi juga pada kontribusi lembaga legislatif dalam memastikan kebijakan publik yang adil, aspiratif, dan implementatif. Anggota DPD RI, meskipun tidak memiliki kewenangan legislasi penuh seperti DPR, tetap memiliki peran penting dalam memengaruhi kualitas pelayanan publik melalui fungsi representasi daerah. Ketika anggota DPD menjalankan tugasnya secara aktif dan akuntabel, mereka dapat mendorong peningkatan pelayanan publik, terutama di daerah pemilihannya. Penelitian sebelumnya mendukung adanya keterkaitan antara kinerja lembaga legislatif dengan kualitas pelayanan publik. Misalnya, studi oleh Nugroho & Lestari (2020) menunjukkan bahwa peran aktif anggota legislatif dalam pengawasan dan penyaluran aspirasi berdampak signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik di tingkat daerah. Sementara itu, penelitian oleh Rahmawati (2021) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja DPD RI berhubungan erat dengan persepsi terhadap efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam pengawalan isu-isu strategis daerah.

Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

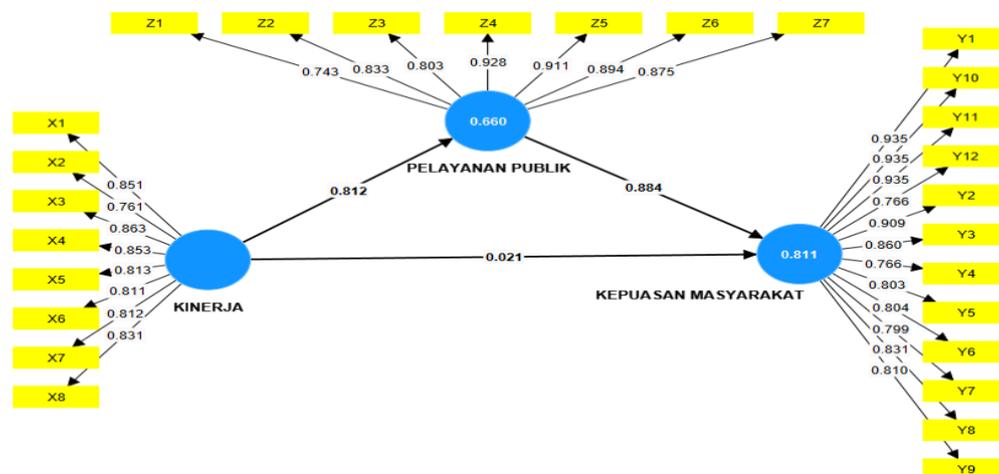
Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga negara, termasuk Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI, mencerminkan sejauh mana lembaga tersebut mampu menjalankan peran dan fungsinya dalam memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat daerah. Kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik sangat ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas layanan tersebut. Masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang mereka terima bersifat responsif, transparan, cepat, akurat, dan berpihak pada kepentingan daerah. Semakin baik pelayanan publik yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Menurut Yuliana dan Hartono (2021) menyatakan bahwa dimensi pelayanan publik seperti kejelasan prosedur, kemampuan petugas, dan kecepatan layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan publik. Fauzan (2020) yang fokus pada persepsi masyarakat terhadap DPD RI mengungkapkan bahwa pelayanan yang responsif dan terbuka dari anggota DPD berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan masyarakat daerah pemilihan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Bentuk penelitian ini menerapkan cara pandang secara deduktif, mencegah munculnya bias-bias, mengontrol penjelasan penjelasan alternatif, dan mampu menggeneralisasi dan menerapkan kembali penemuan penemuannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Tokoh masyarakat, Tokoh Agama, Tokoh Adat, Tokoh Pemuda, Ormas, dan

Mahasiswa. Di Kota Ternate dan Kota Tidore Kepulauan. Provinsi Maluku Utara. Sampel berjumlah 100 responden yang di dapatkan dari rumus hair et al, bahwa jumlah indikator dikali 5 - 10. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang di sebar melalui googleform. Analisis pengolahan data menggunakan smart PLS versi 4.0.

HASIL PENELITIAN



Gambar 1. Bootstrapping

Tabel 1. Analisis Signifikansi Antar Variabel

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
KINERJA -> KEPUASAN MASYARAKAT	0.021	0.011	0.110	0.190	0.850
KINERJA -> PELAYANAN PUBLIK	0.812	0.816	0.048	17.075	0.000
PELAYANAN PUBLIK -> KEPUASAN MASYARAKAT	0.884	0.897	0.088	10.029	0.000

- H1** Nilai koefisien pengaruh kinerja anggota DPD RI terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.021 (tidak positif) dengan *T-statistik* 0.190 (lebih kecil dari t-tabel 1,96) dan *p-value* 0.850 (lebih besar dari $\alpha=5\%$), hal ini menunjukkan bahwa kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kesatu yang menyatakan bahwa kinerja tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat ditolak (H1 ditolak).
- H2** Nilai koefisien pengaruh kinerja anggota DPD RI terhadap pelayanan publik adalah sebesar 0.812 (positif) dengan *T-statistik* 17.075 (lebih lebih besar dari t-tabel 1,96) dan *p-value* 0.000 (lebih kecil dari $\alpha=5\%$), hal ini menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil ini, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik dapat diterima (H2 diterima).
- H3.** Nilai koefisien pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0.884 (positif) dengan *T-statistik* 10.029 (lebih besar dari t-tabel 1,96) dan *p-value* 0,000 (lebih kecil dari $\alpha=5\%$), hal ini menunjukkan pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil ini, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima (H3 diterima).

Tabel 2. Pengujian Hipotesis (Pengaruh Tidak Langsung/ Mediasi

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kinerja -> Pelayanan Publik -> Kepuasan Masyarakat	0.718	0.733	0.099	7.266	0.000

H4. Pengaruh kinerja anggota DPD Ri terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik sebagai variabel mediasi pada Anggota Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI, Daerah Pemeilihan Maluku Utara, menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.718 (positif) dengan t-statistik sebesar 7,266 (lebih besar dari t-tabel 1,96) dan nilai P-Value sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0,5%). Hal ini berarti bahwa pelayanan publik mampu memediasi pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis keempat (H4) di terima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Anggota DPD terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja anggota DPD RI Dapil Maluku Utara tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. meskipun anggota DPD telah menjalankan tugasnya, seperti menyerap aspirasi, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan undang-undang, dan memperjuangkan kepentingan daerah, hal tersebut belum cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara nyata. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah minimnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi, wewenang, dan peran DPD RI, sehingga meskipun anggota DPD bekerja, hasilnya tidak sepenuhnya terinformasikan atau dirasakan langsung oleh masyarakat. Selain itu, kurangnya komunikasi langsung, transparansi kinerja, serta rendahnya partisipasi publik dalam proses penyerapan aspirasi juga dapat menyebabkan persepsi masyarakat terhadap kinerja anggota DPD tidak berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Hasil ini mendukung penelitian Siregar dan Hasanah (2020) yang menyatakan bahwa kinerja wakil rakyat di lembaga perwakilan belum tentu berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat jika tidak didukung oleh strategi komunikasi politik dan pelayanan aspirasi yang transparan dan responsif. Dalam konteks DPD RI, yang perannya lebih terbatas dibandingkan DPR, hal ini menjadi semakin relevan.

Pengaruh Kinerja Anggota DPD terhadap Pelayanan Publik

Terdapat pengaruh signifikan kinerja anggota DPD RI terhadap pelayanan publik. Hasil ini mendukung penelitian Rahmawati & Ramadhan (2022) yang menyatakan bahwa kinerja anggota lembaga legislatif memiliki kontribusi signifikan dalam memperbaiki persepsi dan kualitas pelayanan publik, khususnya jika disertai dengan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian tersebut menekankan bahwa kehadiran dan komunikasi aktif para wakil rakyat merupakan faktor penting dalam menciptakan rasa dilayani secara adil oleh negara. Nugroho & Lestari (2020) menunjukkan bahwa peran aktif anggota legislatif dalam pengawasan dan penyaluran aspirasi berdampak signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik di tingkat daerah. Sementara itu, penelitian oleh Rahmawati (2021) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja DPD RI berhubungan erat dengan persepsi terhadap efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam pengawalan isu-isu strategis daerah.

Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Terdapat pengaruh signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mendukung penelitian Nuraini dan Putra (2021) yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang bersifat responsif, komunikatif, dan akuntabel sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat, terutama dalam konteks lembaga perwakilan politik. Hal ini memperkuat argumen bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya berdampak secara teknis, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga politik. Studi oleh Yuliana dan Hartono (2021) menyatakan bahwa dimensi pelayanan publik seperti kejelasan prosedur, kemampuan petugas, dan kecepatan layanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan publik. Penelitian lain oleh Fauzan (2020) yang fokus pada persepsi masyarakat terhadap DPD RI mengungkapkan bahwa pelayanan yang responsif dan terbuka dari

anggota DPD berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan masyarakat daerah pemilihan.

Pengaruh Pelayanan Publik Memediasi Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Terdapat pengaruh signifikan pelayanan publik memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara kinerja anggota DPD RI Dapil Maluku Utara terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini mendukung penelitian Yuliani dan Prasetya (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan variabel mediasi penting yang menjembatani antara input organisasi (seperti kinerja) dan outcome berupa kepuasan masyarakat. Tanpa kualitas pelayanan yang memadai, kinerja belum tentu menciptakan kepuasan. Penelitian oleh Susanto dan Rahayu (2020) menunjukkan bahwa pelayanan publik memediasi hubungan antara kinerja birokrasi dan kepuasan masyarakat di sektor pemerintahan. Sementara itu, studi oleh Firdaus (2021) yang meneliti persepsi publik terhadap DPD RI menyatakan bahwa masyarakat lebih puas jika pelayanan yang diberikan mencerminkan kinerja konkret anggota DPD dalam menanggapi kebutuhan dan aspirasi daerah.

PENUTUP

Kinerja anggota DPD RI Daerah Pemilihan Maluku Utara tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun anggota DPD menjalankan tugas-tugasnya, seperti menyerap aspirasi dan melakukan pengawasan, masyarakat belum merasakan dampak langsung dari kinerja tersebut dalam bentuk peningkatan kepuasan terhadap pelayanan dan representasi politik yang mereka terima. Kinerja anggota DPD RI Daerah Pemilihan Maluku Utara berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Artinya, semakin optimal anggota DPD menjalankan peran representasi, advokasi kebijakan, dan pengawasan terhadap isu-isu strategis daerah, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat, seperti akses informasi, penyaluran aspirasi, dan kecepatan tanggapan terhadap permasalahan daerah. Pelayanan publik yang diberikan oleh anggota DPD RI Daerah Pemilihan Maluku Utara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan publik yang meliputi responsivitas terhadap aspirasi, keterbukaan informasi, dan kehadiran anggota DPD di daerah pemilihan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap peran dan kinerja lembaga perwakilan tersebut. Pelayanan publik berperan sebagai mediasi yang positif dan signifikan dalam hubungan antara kinerja anggota DPD RI Daerah Pemilihan Maluku Utara terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, kinerja yang baik dari anggota DPD akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih optimal apabila diwujudkan melalui pelayanan publik yang berkualitas, seperti keterbukaan informasi, respon terhadap aspirasi masyarakat, serta kehadiran aktif di daerah pemilihan. Tanpa pelayanan publik yang efektif, pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat cenderung kurang maksimal. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel baru dengan menyesuaikan kondisi yang akan diteliti, dan dapat menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data agar dapat mencerminkan persepsi responden yang sebenarnya.

REFERENSI

- Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Andi Saiful, Nuraisyah, Ani Susanti (2024). Pelayanan Publik Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia di Kantor Daerah Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah. JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan. <http://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i4.482>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298>
- Fauzan, M. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik oleh Anggota DPD RI di Daerah Pemilihan Sumatera Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 10(1), 45-58.
- Firdaus, M. (2021). Pengaruh Kinerja Anggota DPD RI terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Pelayanan Publik sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(2), 78-90.

- Hasibuan, R., & Lubis, R. (2021). Kinerja ASN dan Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 33–45.
- Indrawati, T. (2022). *Pelayanan Publik sebagai Mediasi antara Kinerja dan Kepuasan Pengguna Layanan*. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 15(3), 215–228.
- Nugroho, S., & Lestari, W. (2020). Pengaruh Peran Anggota Legislatif terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Tingkat Daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(1), 55–66.
- Nuraini, S., & Putra, A. R. (2021). *Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Perwakilan*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(2), 125–135.
- Pasaribu, P. (2017). KEDUDUKAN DAN FUNGSI DEWAN PERWAKILAN DAERAH (DPD) DALAM SISTEM KETATANEGARAAN INDONESIA. *Yuriska: Jurnal Ilmiah Hukum*. <https://doi.org/10.24903/yrs.v2i2.198>
- Pasolong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pranata, R., & Sari, M. (2021). Pengaruh Kinerja Anggota Legislatif terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dapil Jawa Tengah). *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik*, 12(2), 134–145.
- Rahmawati, D. (2021). Kinerja Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI dan Dampaknya terhadap Pelayanan Publik di Daerah Pemilihan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan*, 9(2), 101–113.
- Rahmawati, D., & Ramadhan, M. A. (2022). *Pengaruh Kinerja Legislator terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 45–58.
- Sinambela. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sinanbela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan ke tujuh, Bumi Askara.
- Siregar, M. D., & Tanjung, H. (2020). *Analisis Kinerja dan Kepuasan Masyarakat terhadap Lembaga Legislatif*. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 8(2), 101–110.
- Sitorus, B. (2023). Evaluasi Kinerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 9(3), 145–156.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Susanto, H., & Rahayu, L. (2020). Pelayanan Publik sebagai Variabel Mediasi antara Kinerja Aparatur dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(1), 33–45.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan ke 2, Bayu Media Publishing, Anggota Ikapi Jawa Timur, Malang
- Wahyudi Kumorotomo, 2006. "Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN", dalam Agus Dwiyanto, ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Wijaya, A. (2020). Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia. *Jurnal Politik dan Kebijakan Publik*, 8(1), 65–77.
- Yuliana, R., & Hartono, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Lembaga Legislatif Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 88–99.
- Yuliani, E., & Prasetya, A. (2020). *Peran Mediasi Pelayanan Publik dalam Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 85–93.