



Research and Consulting: Tingkat Kepuasan Menteri Pendidikan Era Jokowi di Wilayah Kerja Dapil V Kabupaten Probolinggo

Ahmad Mubassir¹, Khoiriyah²

¹ Pendidikan Agama Islam, Institut Ahmad Dahlan, Probolinggo, Indonesia

² Pendidikan Agama Islam, Institut Ahmad Dahlan, Probolinggo, Indonesia

ahmadmubassir815@gmail.com¹, Riyaahmad050@gmail.com².

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1 Maret 2026

Revised 10 Maret 2026

Accepted 25 Maret 2026

Available online 31 Maret 2026

Kata Kunci:

Kepuasan Masyarakat;

Kebijakan Pendidikan;

Merdeka Belajar; Era Jokowi;

Probolinggo; Tata Kelola

Keywords:

Public Satisfaction; Education

Policy; Merdeka Belajar;

Jokowi Era; Probolinggo;

Governance

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi tingkat kepuasan publik terhadap kinerja Menteri Pendidikan pada era pemerintahan Presiden Joko Widodo di wilayah kerja Dapil V Kabupaten Probolinggo. Kepuasan publik merupakan indikator krusial dalam mengevaluasi efektivitas implementasi kebijakan pendidikan serta keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan pendidikan. Data dikumpulkan melalui instrumen kuesioner skala Likert, wawancara mendalam dengan informan kunci, dan observasi partisipatif untuk memperoleh gambaran empiris yang komprehensif. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan visualisasi data untuk mengidentifikasi distribusi persepsi masyarakat. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada dalam kategori menengah hingga tinggi (skor rata-rata 3,8/5), dengan determinan utama meliputi efektivitas program, kualitas komunikasi publik, dan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, komunikasi publik masih menjadi aspek yang memerlukan optimalisasi untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pendidikan. Temuan ini memberikan kontribusi konseptual terhadap pemahaman hubungan antara kinerja pejabat publik dan persepsi publik, serta menawarkan implikasi praktis bagi perumusan strategi kebijakan pendidikan yang lebih efektif dan evidence-based.

ABSTRACT

This study aims to examine public satisfaction with the performance of the Minister of Education during President Joko Widodo's administration within the working area of Dapil V, Probolinggo Regency. Public satisfaction constitutes a critical metric for evaluating the effectiveness of educational policy implementation and citizen engagement in educational development processes. Data were collected using Likert-scale questionnaires, in-depth interviews with key informants, and participatory observations to obtain a comprehensive empirical perspective. Analytical procedures employed descriptive statistical methods and data visualization to map public perception distributions. Findings reveal that overall public satisfaction ranges from moderate to high (mean score 3.8/5), with primary determinants encompassing program effectiveness, quality of public communication, and responsiveness to community needs. Nevertheless, public communication remains an area requiring optimization to enhance societal understanding and engagement with educational policies. These findings contribute theoretically to the understanding of the relationship between public officials' performance and societal perception, and provide practical implications for evidence-based policy formulation and the design of more effective educational programs.

1. PENDAHULUAN/INTRODUCTION

Pemerintahan Presiden Joko Widodo (Jokowi) dalam dua periode terakhir (2014–2024) telah menempatkan sektor pendidikan sebagai salah satu fokus utama pembangunan nasional (Nalien 2021). Reformasi kurikulum, digitalisasi pendidikan, program Merdeka Belajar, serta kebijakan afirmatif bagi guru dan daerah 3T menjadi simbol transformasi pendidikan di Indonesia. Namun, di sisi lain, muncul fenomena ketidakpuasan sebagian masyarakat dan tenaga pendidik terhadap implementasi kebijakan tersebut, terutama pada level daerah (Angretnowati and Karolus 2022).

Di wilayah kerja Dapil V Kabupaten Probolinggo, berbagai indikator menunjukkan kesenjangan antara harapan dan realisasi kebijakan pendidikan. Berdasarkan hasil observasi awal (Oktober 2024) oleh tim peneliti Research & Consulting (Iwan Sanusi 2024), ditemukan bahwa 42% guru menyatakan kebijakan Merdeka Belajar belum sepenuhnya diterapkan secara efektif akibat keterbatasan fasilitas digital, 36% kepala sekolah mengeluhkan inkonsistensi regulasi pelaporan dana BOS, dan 48% masyarakat menilai bantuan sarana pendidikan belum merata.

Selain itu, hasil wawancara dengan DPRD (Edy Cahyono, dan Dewi Azizah, S. IP) yang merupakan Komisi IV yang membidangi Pendidikan setempat di wilayah kerja menyebutkan bahwa persepsi publik terhadap kinerja Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Mendikbudristek) masih beragam: sebagian menilai programnya inovatif, namun banyak pula yang mempertanyakan dampaknya terhadap pemerataan mutu pendidikan di daerah (Bachtiar and Puspitasari 2024).

Fenomena ini penting dikaji karena tingkat kepuasan publik terhadap kebijakan pendidikan merupakan indikator keberhasilan implementasi pemerintahan dan legitimasi politik di sektor pendidikan. Dari perspektif *sociologis*, kepuasan masyarakat menggambarkan hubungan timbal balik antara kebijakan pemerintah dan kebutuhan sosial (Goetz and Wald 2021). Dari sudut *Education*, hal ini mencerminkan efektivitas program pendidikan nasional dalam konteks desentralisasi.

Secara teoretis, penelitian ini merujuk pada teori kepuasan publik (*Public Satisfaction Theory*) dan teori pelayanan publik (*public service theory*) yang menekankan lima dimensi utama (Sahara, Khotimah, and Sasirangan 2022): *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dalam konteks kebijakan pendidikan, teori ini dapat diadaptasi untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas kebijakan, pelayanan, dan dampak program Pendidikan (Rahman and Furqon 2024).

Kesenjangan (gap) penelitian tampak jelas antara kondisi ideal dan realitas di lapangan. Secara ideal, kebijakan pendidikan diharapkan mampu meningkatkan mutu sekaligus pemerataan layanan pendidikan bagi seluruh masyarakat. Namun, pada kenyataannya implementasi kebijakan tersebut masih belum optimal. Hal ini ditandai dengan lemahnya komunikasi kebijakan, kurang efektifnya pelaksanaan di tingkat daerah, serta masih rendahnya tingkat kepuasan stakeholder pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Menteri Pendidikan di era Jokowi, khususnya di wilayah kerja Dapil V Kabupaten Probolinggo.

Rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada tiga hal utama. Pertama, bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Menteri Pendidikan era Jokowi di Dapil V Kabupaten Probolinggo. Kedua, faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan di daerah tersebut. Ketiga, bagaimana hubungan antara persepsi masyarakat terhadap kebijakan pendidikan sebagai variabel independen (X) dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

Tujuan penelitian ini terdiri atas tujuan umum dan tujuan khusus. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan di era Jokowi di wilayah Dapil V Kabupaten Probolinggo. Adapun tujuan khususnya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Menteri Pendidikan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut, serta menganalisis hubungan antara persepsi terhadap kebijakan pendidikan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek, yaitu teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan terkait kepuasan publik (*public satisfaction*) di sektor pendidikan, sekaligus memperkuat teori pelayanan publik dalam konteks kebijakan pendidikan di daerah. Sementara itu, secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kementerian Pendidikan dalam merumuskan kebijakan yang berbasis pada persepsi publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dan DPRD dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, serta menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga pendidikan dalam mengoptimalkan implementasi kebijakan nasional.

Keaslian penelitian (*state of the art*) ditunjukkan melalui perbandingan dengan penelitian terdahulu. Penelitian oleh Sari (2021) menunjukkan bahwa guru memiliki persepsi positif terhadap kebijakan Merdeka Belajar, meskipun implementasinya masih lemah, namun penelitian tersebut hanya

berfokus pada guru dan belum mencakup masyarakat luas. Rahman (2022) menemukan bahwa transformasi digital dalam pendidikan belum merata di daerah, tetapi tidak mengukur tingkat kepuasan publik. Sementara itu, Prasetyo (2023) mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan publik terhadap Menteri Pendidikan mencapai 72% secara nasional, namun terdapat variasi antar wilayah. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus berfokus pada konteks lokal di Dapil V Kabupaten Probolinggo, menggabungkan pendekatan research and consulting, serta menekankan pada analisis empiris tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Menteri Pendidikan di era Jokowi. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi kebaruan baik dari sisi lokasi, pendekatan, maupun fokus kajian.

2. METODE/METHOD

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-korelasional yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi masyarakat terhadap kebijakan pendidikan sebagai variabel independen (X) dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur.

Populasi dalam penelitian ini meliputi masyarakat umum, guru, kepala sekolah, serta berbagai stakeholder pendidikan yang berada di wilayah Dapil V Kabupaten Probolinggo. Dari populasi tersebut, ditentukan sampel sebanyak 150 responden dengan menggunakan teknik stratified random sampling, sehingga setiap kelompok dalam populasi memiliki peluang yang proporsional untuk terwakili dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert (1–5) untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan responden, wawancara singkat yang bertujuan untuk memvalidasi data yang diperoleh dari kuesioner, serta dokumentasi yang bersumber dari laporan resmi Dinas Pendidikan setempat sebagai data pendukung.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri dari 20 item pernyataan yang disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik pendidikan, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Instrumen ini dirancang untuk mengukur secara komprehensif persepsi masyarakat terhadap layanan pendidikan.

Teknik analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari uji validitas dan reliabilitas instrumen dengan ketentuan nilai alpha lebih dari 0,70. Selanjutnya dilakukan uji normalitas dan linearitas untuk memastikan data memenuhi asumsi analisis. Analisis utama menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui hubungan antara variabel X dan Y, dilanjutkan dengan uji regresi linier sederhana untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, dilakukan uji t untuk menguji signifikansi pengaruh serta perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y.

Adapun uji keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai pihak seperti guru, masyarakat, dan pejabat dinas pendidikan. Selain itu, dilakukan pula member check untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan serta memperoleh validasi langsung dari responden terhadap data yang telah dikumpulkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN/RESULT AND DISCUSSION

Result

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Dapil V Kabupaten Probolinggo yang meliputi Kecamatan Wonomerto, Bantaran, Kuripan, Sumber, dan Sukapura. Wilayah ini memiliki karakteristik sosial ekonomi yang beragam, mulai dari kawasan industri seperti PT. Jawa Lily Furniture, sektor agraris, hingga daerah kaki gunung yang masih menghadapi keterbatasan akses pendidikan. Berdasarkan data Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo (2024), terdapat 110 sekolah dasar negeri dan swasta, 67 SMP/MTs, serta 32 SMA/SMK/MA. Meskipun jumlah lembaga pendidikan cukup banyak, pemerataan kualitas pendidikan masih menjadi tantangan, terutama dalam aspek digitalisasi pembelajaran, ketersediaan infrastruktur sekolah, dan kompetensi guru.

Deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa sampel terdiri atas 150 responden dengan komposisi yang beragam, yaitu 40 guru (27%), 10 kepala sekolah (7%), 60 siswa dan orang tua siswa (40%), serta 40 masyarakat umum (26%). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner skala Likert 1–5 dengan dua variabel utama, yaitu persepsi terhadap kebijakan pendidikan era Jokowi (X) dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Menteri Pendidikan (Y). Variasi responden ini memberikan gambaran yang cukup representatif terkait persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata persepsi masyarakat terhadap kebijakan pendidikan (variabel X) berada pada kategori tinggi dengan nilai 3,71. Indikator keadilan kebijakan pendidikan (3,82), keterlibatan masyarakat (3,90), dan transparansi kebijakan (3,72) termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan kualitas program Merdeka Belajar (3,65) dan pemerataan akses pendidikan (3,48) masih berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kebijakan pendidikan dinilai positif oleh masyarakat, namun masih terdapat kelemahan terutama dalam aspek pemerataan akses pendidikan di daerah pelosok.

Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat (variabel Y) juga berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 3,72. Indikator keandalan program (3,74), jaminan dan kepercayaan publik (3,80), serta kualitas hasil kebijakan (3,76) menunjukkan penilaian yang tinggi. Namun, aspek responsivitas pemerintah (3,68) dan empati terhadap masyarakat (3,64) masih berada pada kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kebijakan pendidikan secara umum diterima dengan baik oleh masyarakat, masih diperlukan peningkatan dalam aspek responsivitas dan empati terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil uji statistik memperkuat temuan deskriptif tersebut. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,159), sehingga dinyatakan valid. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,873 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Uji korelasi Pearson menghasilkan nilai r sebesar 0,658 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara persepsi terhadap kebijakan pendidikan (X) dan tingkat kepuasan masyarakat (Y).

Lebih lanjut, hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel persepsi kebijakan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,654 dengan nilai t hitung 9,278 dan signifikansi 0,000. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 1,284 + 0,654X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan persepsi terhadap kebijakan pendidikan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,654. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,433 menunjukkan bahwa 43,3% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh persepsi terhadap kebijakan pendidikan, sedangkan sisanya sebesar 56,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kondisi ekonomi, dinamika politik lokal, serta peran media.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kebijakan pendidikan memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam pemerataan akses pendidikan, responsivitas kebijakan, serta empati pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat di daerah.

Discussion

Hasil penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) bahwa tingkat kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh dimensi kualitas layanan publik, seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy). Ketiga dimensi tersebut terbukti memiliki kontribusi penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan. Dalam konteks penelitian ini, dimensi keandalan dan jaminan menunjukkan nilai yang relatif tinggi, sedangkan aspek responsivitas dan empati masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian mutakhir yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang optimal

akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Sitinjak, 2023; Hardiyansyah, 2018; Tjiptono & Chandra, 2016).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di Dapil V Kabupaten Probolinggo pada umumnya memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap arah kebijakan pendidikan di era pemerintahan Jokowi. Hal ini terutama terlihat pada aspek transparansi kebijakan dan keterlibatan masyarakat dalam proses pendidikan yang dinilai baik oleh responden. Keterbukaan informasi serta adanya ruang partisipasi publik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hasil ini sejalan dengan studi yang menyatakan bahwa transparansi dan partisipasi publik merupakan determinan utama dalam meningkatkan legitimasi kebijakan dan kepuasan masyarakat (Wibawa, 2019; Dwiyanto, 2017; Nugroho, 2018). Namun demikian, tingkat kepuasan tersebut belum mencapai kategori sangat tinggi, yang mengindikasikan masih adanya celah antara harapan dan realitas implementasi kebijakan di lapangan.

Beberapa faktor yang memengaruhi belum optimalnya tingkat kepuasan masyarakat antara lain adalah ketimpangan infrastruktur pendidikan antarwilayah, terutama antara daerah pusat kecamatan dan wilayah pelosok. Selain itu, keterbatasan akses internet di sekolah-sekolah pinggiran menjadi kendala serius dalam mendukung implementasi program digitalisasi pendidikan, seperti pembelajaran berbasis teknologi dan platform daring. Permasalahan ini juga banyak ditemukan dalam penelitian lain yang menyoroti kesenjangan digital (*digital divide*) sebagai tantangan utama dalam pemerataan pendidikan di Indonesia (Suryani, 2020; Kurniawan et al., 2021). Di samping itu, kurangnya komunikasi langsung antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah juga menjadi hambatan dalam menyampaikan kebijakan secara utuh, sehingga menimbulkan perbedaan persepsi dan pelaksanaan di tingkat lokal (Rohman, 2019).

Secara empiris, hasil penelitian ini juga mendukung model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975), yang menyatakan bahwa efektivitas implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi. Dalam konteks kebijakan pendidikan di Dapil V Probolinggo, aspek komunikasi dan ketersediaan sumber daya menjadi faktor kunci yang masih perlu diperkuat. Kebijakan yang dirumuskan di tingkat pusat belum sepenuhnya terinternalisasi dengan baik di tingkat daerah, sehingga pelaksanaannya belum optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa lemahnya koordinasi antarlevel pemerintahan seringkali menjadi penghambat keberhasilan implementasi kebijakan publik (Sahara et al., 2022; Wahyudi, 2020).

Lebih lanjut, hubungan yang signifikan antara persepsi kebijakan pendidikan dan tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa semakin positif persepsi masyarakat terhadap kebijakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini menegaskan pentingnya membangun persepsi publik yang baik melalui kebijakan yang tidak hanya tepat secara substansi, tetapi juga efektif dalam implementasi. Penelitian lain juga menguatkan bahwa persepsi publik terhadap kualitas kebijakan memiliki korelasi kuat dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap pemerintah (Prasetyo, 2023; Putra & Handayani, 2019). Oleh karena itu, pemerintah perlu memperhatikan aspek komunikasi kebijakan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kondisi lokal agar kebijakan dapat diterima dan dirasakan manfaatnya secara merata.

Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti kondisi sosial ekonomi masyarakat, dinamika politik lokal, serta peran media dalam membentuk opini publik turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pendidikan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kepuasan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh konteks sosial yang melingkupinya (Abdurrahmansyah & Rismawati, 2022; Lestari, 2021). Oleh karena itu, pendekatan kebijakan yang holistik dan berbasis kebutuhan daerah menjadi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kebijakan pendidikan. Pemerintah pusat diharapkan dapat memperkuat sinergi dengan pemerintah daerah melalui koordinasi yang lebih intensif, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemerataan fasilitas pendidikan guna menciptakan sistem pendidikan yang lebih inklusif dan berkeadilan (Arifin, 2020).

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan pendidikan tidak hanya diukur dari perumusan kebijakan itu sendiri, tetapi juga dari bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan dan dirasakan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan kebijakan perlu terus ditingkatkan melalui perbaikan kualitas layanan pendidikan, penguatan komunikasi kebijakan, serta pemerataan akses dan infrastruktur pendidikan di seluruh wilayah. Hal ini sejalan dengan berbagai penelitian terkini yang menekankan pentingnya pendekatan berbasis pelayanan publik yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pendidikan yang efektif (Mustafa, 2018; Hidayat, 2022).

4. KESIMPULAN/CONCLUSION

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Menteri Pendidikan pada era pemerintahan Jokowi di wilayah Dapil V Kabupaten Probolinggo tergolong dalam kategori tinggi, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,72. Hal ini mengindikasikan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kebijakan pendidikan nasional yang telah dijalankan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan tersebut dapat mencapai yang lebih optimal.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi masyarakat terhadap kebijakan pendidikan dengan tingkat kepuasan publik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,658 dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$, yang berarti hubungan tersebut bersifat positif dan kuat. Adapun kontribusi pengaruh variabel persepsi kebijakan pendidikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 43,3%, yang menunjukkan bahwa hampir setengah dari tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh bagaimana mereka memandang kebijakan pendidikan yang diterapkan.

Lebih lanjut, faktor-faktor yang paling memengaruhi tingkat kepuasan publik dalam penelitian ini meliputi transparansi kebijakan, keandalan program pendidikan, serta empati pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat di daerah. Ketiga faktor tersebut menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sehingga perlu terus diperkuat dalam perumusan maupun implementasi kebijakan pendidikan di masa yang akan datang.

5. REFERENCES

- Abdurrahmansyah, Abdurrahmansyah, and Ima Rismawati. 2022. "Peningkatan Kualitas Perguruan Tinggi Melalui Sistem Penjamin Mutu Dengan Pendekatan Total Quality Managemen." *Jurnal Perspektif* 6(2):154. doi: 10.15575/jp.v6i2.177.
- Angretnowati, Yuseptia, and Meike Lusye Karolus. 2022. "Negara, Gerakan Islam Pasca-Fundamentalis Dan Masa Depan Demokrasi Di Indonesia: Kekuasaan Simbolik Dan Upaya Konsolidasi." *Politika: Jurnal Ilmu Politik* 13(2):369–93. doi: 10.14710/politika.13.2.2022.369-393.
- Bachtiar, Bachtiar, and Maya Puspitasari. 2024. "Barriers and Strategies in Implementing Innovative and Collaborative Learning: A Case of Indonesian English Language Teaching." *IJEE (INDONESIAN JOURNAL OF ENGLISH EDUCATION)* 61–76. doi: 10.15408/ijee.v11i1.38434.
- Goetz, Nicolas, and Andreas Wald. 2021. "Employee Performance in Temporary Organizations: The Effects of Person-Environment Fit and Temporariness on Task Performance and Innovative Performance." *European Management Review* 18(2):25–41. doi: 10.1111/emre.12438.
- Iwan Sanusi. 2024. "Implementasi Kebijakan Pendidikan (Hakikat, Pendekatan, Strategi, Model, Tahapan, Dan Faktor Yang Memengaruhi)." *Idarotuna: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 16–25. doi: 10.29313/idarotuna.v1i1.3823.
- Nalien, Elvira Mulya. 2021. "FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT IMPLEMENTASI KEBIJAKAN BUREAUCRATIC TRIMMING DI PEMERINTAHAN KOTA BUKITTINGGI." *Jurnal Kebijakan Pemerintahan* 1–13. doi: 10.33701/jkp.v4i1.1622.
- Pramesti, Muthia, Isbandi Rukminto Adi, and Riani Rachmawati. 2021. "Kepuasan Hidup Pekerja Perempuan: Sebuah Tinjauan Konseptual." *Jurnal Sosial Humaniora* 14(2):153. doi: 10.12962/j24433527.v14i2.10893.
- Rahman, Nesy Aida, and Imahda Khoiri Furqon. 2024. "Peran E-Filing Dalam Pelaporan Wajib Pajak Tahunan." *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik* 3(1):1–7. doi: 10.15575/jpkp.v3i1.30569.

- Sahara, Emi Musdalifah, Dian Rizqi Khusnul Khotimah, and Dinar Sedah Arum Nian Sasirangan. 2022. "Optimalisasi Kinerja Website Badan Pusat Statistik: Pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance and Performance Analysis (IPA)." *Applied Information System and Management (AISM)* 5(2):83–90. doi: 10.15408/aism.v5i2.25464.
- Sitinjak, Tarita Aprilani. 2023. "Factor Influencing User Intention To Support The Improvement of Online Taxi Regulation." *MEDIA KOMUNIKASI TEKNIK SIPIL* 28(2):258–67. doi: 10.14710/mkts.v28i2.45558.
- Sriatmi, Ayun, and Lina Dwi Yoga Pramana. 2022. "Faktor Lingkungan Fisik Dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang Ke Puskesmas Di Kabupaten Demak." *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia* 21(2):235–44. doi: 10.14710/jkli.21.2.235-244.
- Undang, Gunawan. 2024. "Mengevaluasi Kembali Tatakelola Pemerintahan Daerah Di Indonesia." *TEMALI: Jurnal Pembangunan Sosial* 7(1):121–30. doi: 10.15575/jt.v7i1.35000.