

## Pengaruh *Tri Kaya Parisudha* Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Nyoman Sudarsana\*, I Nyoman Miarta Putra, Ni Nyoman Lisna Handayani  
Institut Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan Singaraja, Indonesia  
\*sudarsananyoman34@gmail.com

### Abstract

*The element of service officer behavior in the Public Satisfaction Index of motor vehicle testing services needs specific attention when other service elements have reached the very good category. This study aims to analyze the effect of Tri Kaya Parisudha implementation on the Public Satisfaction Index, particularly the behavior element of service officers at the Department of Transportation of Buleleng Regency. The study uses a quantitative evaluative approach with a pre-post implementation design. Data were collected through questionnaires, observation, and service documents involving 200 service users and 20 service officers. The independent variable is Tri Kaya Parisudha, consisting of manacika, wacika, and kayika, while the dependent variable is the Public Satisfaction Index on the behavior element of service officers. Data were analyzed using descriptive statistics, Public Satisfaction Index conversion, comparative pre-post analysis, and simple regression. The results show that before implementation, the behavior element obtained an index value of 82.35 and was categorized as good, while the other service elements were categorized as very good. Regression analysis shows that Tri Kaya Parisudha has a positive contribution to service officer behavior and public satisfaction. The study concludes that Tri Kaya Parisudha can function as a local ethical framework to improve communication, responsibility, professionalism, and public satisfaction in culturally grounded public services.*

**Keywords:** *Tri Kaya Parisudha; Public Service; Officer Behavior; Public Satisfaction Index; Local Wisdom*

### Abstrak

Unsur perilaku pelaksana dalam Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan pengujian kendaraan bermotor memerlukan perhatian khusus ketika unsur pelayanan lainnya telah mencapai kategori sangat baik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh implementasi *Tri Kaya Parisudha* terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat, khususnya unsur perilaku pelaksana pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif evaluatif dengan desain sebelum dan sesudah implementasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumen pelayanan dengan melibatkan 200 pengguna layanan dan 20 pelaksana layanan. Variabel bebas penelitian adalah *Tri Kaya Parisudha* yang mencakup *manacika*, *wacika*, dan *kayika*, sedangkan variabel terikat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur perilaku pelaksana. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, analisis komparatif sebelum-sesudah, dan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum implementasi, unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai indeks 82,35 dengan kategori baik, sedangkan unsur pelayanan lainnya berada pada kategori sangat baik. Setelah implementasi *Tri Kaya Parisudha*, unsur perilaku pelaksana meningkat menjadi 89,75 dengan kategori sangat baik. Hasil regresi menunjukkan bahwa *Tri Kaya Parisudha* mampu berkontribusi positif terhadap perilaku

pelaksana dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa *Tri Kaya Parisudha* dapat berfungsi sebagai kerangka etika lokal untuk meningkatkan komunikasi, tanggung jawab, profesionalisme, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis budaya.

**Kata Kunci:** *Tri Kaya Parisudha*; Pelayanan Publik; Perilaku Pelaksana; Indeks Kepuasan Masyarakat; Kearifan Lokal

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan instrumen penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pemerintahan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur, waktu, biaya, dan sarana, tetapi juga oleh perilaku aparatur ketika berinteraksi langsung dengan masyarakat. Denhardt & Denhardt (2015) menegaskan bahwa pelayanan publik modern menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani secara bermartabat. Dwiyanto (2018) juga menyatakan bahwa perilaku aparatur menjadi representasi kualitas birokrasi karena masyarakat menilai negara melalui pengalaman konkret dalam menerima pelayanan.

Layanan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng memiliki karakter teknis sekaligus sosial. Secara teknis, layanan ini berkaitan dengan pengujian kelayakan kendaraan untuk mendukung keselamatan lalu lintas. Secara sosial, layanan ini melibatkan komunikasi langsung antara petugas dan masyarakat pengguna jasa. Karena itu, standar operasional yang baik belum tentu menghasilkan kepuasan masyarakat apabila perilaku petugas kurang komunikatif, kurang responsif, atau tidak menunjukkan sikap melayani.

Masalah utama penelitian ini berangkat dari ketimpangan nilai antarunsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data awal menunjukkan bahwa sebagian besar unsur layanan telah berada pada kategori sangat baik, seperti persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Namun, unsur perilaku pelaksana masih berada pada kategori baik. Selain itu, pada tahun 2025 terdapat 17 pengaduan masyarakat yang sebagian besar berkaitan dengan komunikasi, responsivitas, dan sikap pelayanan petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa titik lemah layanan bukan terutama pada aspek teknis, melainkan pada perilaku pelaksana.

Dalam konteks masyarakat Bali, penguatan perilaku pelaksana dapat dikaitkan dengan nilai kearifan lokal, salah satunya *Tri Kaya Parisudha*. Titib (2003) menjelaskan bahwa ajaran Hindu membentuk tata perilaku manusia dalam kehidupan sosial. *Tri Kaya Parisudha* menekankan penyucian tiga aspek perilaku, yaitu *manacika* atau berpikir yang baik, *wacika* atau berkata yang baik, dan *kayika* atau berbuat yang baik. Dalam pelayanan publik, *manacika* dapat membentuk niat pelayanan yang jujur dan bertanggung jawab, *wacika* membangun komunikasi yang santun dan jelas, sedangkan *kayika* mewujudkan tindakan pelayanan yang adil, disiplin, dan profesional.

Secara teoretis, perilaku pelayanan dapat dipahami sebagai tindakan etis sekaligus indikator kualitas layanan. Bertens (1993) memandang etika sebagai refleksi kritis tentang baik dan buruknya tindakan manusia, sedangkan Kant (1997) menekankan kewajiban moral sebagai dasar tindakan. Dalam kajian kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) menunjukkan bahwa *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna layanan. Oliver (1997) juga menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang dirasakan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah artikel ini difokuskan pada tiga hal. Pertama, bagaimana kondisi IKM unsur perilaku pelaksana sebelum implementasi *Tri Kaya Parisudha* pada layanan pengujian kendaraan bermotor. Kedua, bagaimana implementasi nilai *manacika*, *wacika*, dan *kayika* dalam perilaku pelaksana layanan. Ketiga, bagaimana pengaruh implementasi *Tri Kaya Parisudha* terhadap peningkatan IKM pada unsur perilaku pelaksana. Dengan demikian, artikel ini bertujuan menganalisis *Tri Kaya Parisudha* sebagai model penguatan perilaku pelayanan publik berbasis kearifan lokal Bali.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif evaluatif dengan desain sebelum dan sesudah implementasi untuk menganalisis pengaruh *Tri Kaya Parisudha* terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur perilaku pelaksana layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng. Penelitian dilaksanakan pada Februari sampai Mei 2026 dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner tertutup berskala *Likert* 1-4 kepada masyarakat pengguna layanan dan pelaksana layanan, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen survei kepuasan masyarakat, data pengaduan, dan dokumen pelayanan. Responden penelitian terdiri atas 200 masyarakat pengguna layanan dan 20 pelaksana layanan yang meliputi petugas administrasi serta petugas teknis pengujian kendaraan bermotor. Pengguna layanan dipilih dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pengguna yang dijumpai pada saat penelitian berlangsung, telah selesai menerima layanan, bersedia mengisi kuesioner, dan tidak mengisi lebih dari satu kali, pengambilan data dilakukan pada hari dan jam layanan yang berbeda agar variasi pengalaman pelayanan dapat tercakup. Variabel bebas penelitian adalah implementasi *Tri Kaya Parisudha* yang mencakup *manacika*, *wacika*, dan *kayika*, sedangkan variabel terikat adalah IKM pada unsur perilaku pelaksana yang meliputi kesopanan, keramahan, tanggung jawab, integritas, profesionalitas, komunikasi, dan responsivitas. Instrumen penelitian terdiri atas kuesioner, lembar observasi, dan studi dokumentasi; validitas instrumen diuji dengan korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan  $r_{tabel}$  0,138 pada taraf signifikansi 0,05, dan seluruh butir dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  variabel *Tri Kaya Parisudha* berada pada rentang 0,512-0,781 serta  $r_{hitung}$  variabel perilaku pelaksana berada pada rentang 0,486-0,803. Reliabilitas instrumen diuji dengan *Cronbach's Alpha*, dengan hasil 0,912 untuk variabel *Tri Kaya Parisudha* dan 0,895 untuk variabel perilaku pelaksana, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, konversi nilai IKM ke skala 25 untuk menentukan kategori mutu pelayanan, analisis komparatif sebelum dan sesudah implementasi, serta regresi sederhana setelah melalui uji normalitas dan linearitas.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Posisi Variabel dan Model Evaluasi Penelitian

Artikel ini menempatkan *Tri Kaya Parisudha* sebagai variabel bebas dan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur perilaku pelaksana sebagai variabel terikat. Posisi variabel tersebut penting karena penelitian tidak sekadar mendeskripsikan keberadaan nilai lokal dalam pelayanan publik, tetapi menilai perubahan kualitas perilaku layanan sebelum dan sesudah implementasi nilai. Model ini sesuai dengan masalah awal penelitian, yaitu unsur perilaku pelaksana masih berada pada kategori baik, sedangkan unsur IKM lainnya telah mencapai kategori sangat baik. Dengan demikian, implementasi *Tri Kaya Parisudha* diarahkan sebagai intervensi etis-kultural untuk memperbaiki titik lemah pelayanan.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi/Indikator	Bentuk Pengukuran
<i>Tri Kaya Parisudha</i> (X)	<i>Manacika</i>	Orientasi berpikir baik, niat melayani, tanggung jawab moral, dan integritas
	<i>Wacika</i>	Kesantunan komunikasi, kejelasan informasi, respons terhadap pertanyaan dan keluhan
	<i>Kayika</i>	Kedisiplinan tindakan, keadilan pelayanan, profesionalisme, dan konsistensi prosedur
IKM unsur perilaku pelaksana (Y)	Kesopanan, keramahan, tanggung jawab, integritas, profesionalisme, komunikasi, responsivitas	Skor <i>Likert</i> 1-4 dikonversi ke nilai IKM dengan kategori mutu pelayanan

Sumber: Data Penelitian, 2026

Tabel 1 menunjukkan bahwa *Tri Kaya Parisudha* dapat diterjemahkan ke dalam indikator perilaku yang dapat diamati. *Manacika* berkaitan dengan orientasi batin pelaksana, *wacika* berkaitan dengan bahasa pelayanan, sedangkan *kayika* berkaitan dengan tindakan nyata dalam pelayanan. Ketiga dimensi tersebut kemudian dihubungkan dengan penilaian masyarakat terhadap unsur perilaku pelaksana dalam IKM. Pola ini membuat nilai lokal tidak berhenti sebagai ajaran normatif, tetapi masuk ke dalam mekanisme evaluasi pelayanan publik.

Sebelum digunakan dalam pengukuran utama, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel implementasi *Tri Kaya Parisudha* dan unsur perilaku pelaksana memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ , sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

## 2. Kondisi IKM Sebelum Implementasi Tri Kaya Parisudha

Hasil pengukuran awal menunjukkan bahwa sebagian besar unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng telah berada pada kategori sangat baik. Unsur persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana memperoleh nilai tinggi. Namun, unsur perilaku pelaksana masih berada pada kategori baik dengan nilai 82,35. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan antara kualitas sistem pelayanan dan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat.

Tabel 2. IKM Sebelum Implementasi *Tri Kaya Parisudha*

Unsur IKM	Nilai IKM	Kategori
Persyaratan	89,20	Sangat Baik
Sistem, mekanisme, dan prosedur	88,75	Sangat Baik
Waktu penyelesaian	88,40	Sangat Baik
Biaya/tarif	90,10	Sangat Baik
Produk spesifikasi jenis pelayanan	89,00	Sangat Baik
Kompetensi pelaksana	88,90	Sangat Baik
Perilaku pelaksana	82,35	Baik

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	88,60	Sangat Baik
Sarana dan prasarana	89,30	Sangat Baik
Rata-rata IKM	88,29	Baik

Sumber: Data Penelitian, 2026

Data tersebut memperlihatkan bahwa persoalan utama pelayanan bukan terletak pada aspek prosedural atau fasilitas, melainkan pada dimensi perilaku pelaksana. Nilai perilaku pelaksana yang lebih rendah dibandingkan unsur lainnya menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat terhadap pelayanan masih dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, keramahan, responsivitas, dan sikap petugas. Dalam teori kepuasan Oliver (1997) kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pengguna layanan dan pengalaman pelayanan yang diterima. Dengan demikian, meskipun aspek teknis layanan telah berjalan baik, pelayanan tetap dapat dipersepsi kurang optimal apabila interaksi petugas belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

### 3. Implementasi *Tri Kaya Parisudha* Dalam Perilaku Pelaksana

Implementasi *Tri Kaya Parisudha* diarahkan pada pembentukan perilaku pelayanan melalui tiga dimensi, yaitu *manacika*, *wacika*, dan *kayika*. *Manacika* berkaitan dengan pembentukan orientasi berpikir yang jujur, bertanggung jawab, dan berorientasi melayani. *Wacika* berkaitan dengan komunikasi yang santun, jelas, dan responsif. *Kayika* berkaitan dengan tindakan pelayanan yang disiplin, adil, dan profesional. Hasil pengukuran setelah pembinaan menunjukkan bahwa implementasi *Tri Kaya Parisudha* berada pada kategori sangat baik.

Tabel 3. Tingkat Implementasi *Tri Kaya Parisudha* Setelah Pembinaan

Dimensi	Rata-rata Skor	Nilai Indeks	Kategori
<i>Manacika</i>	3,66	91,50	Sangat Baik
<i>Wacika</i>	3,55	88,75	Sangat Baik
<i>Kayika</i>	3,62	90,50	Sangat Baik
Rata-Rata	3,61	90,25	Sangat Baik

Sumber: Data Penelitian, 2026

Dimensi *manacika* memperoleh nilai tertinggi, yaitu 91,50. Hal ini menunjukkan bahwa pembinaan nilai pelayanan lebih mudah diterima ketika diarahkan pada kesadaran moral dan tanggung jawab aparatur. *Kayika* juga memperoleh nilai tinggi karena berkaitan langsung dengan tindakan pelayanan yang dapat diamati, seperti kedisiplinan dan profesionalitas. Sementara itu, *wacika* memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dua dimensi lainnya, meskipun tetap berada pada kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan masih menjadi aspek yang perlu diperkuat secara berkelanjutan.

Secara analitis, *Tri Kaya Parisudha* tidak dapat dipahami hanya sebagai ajaran moral personal, tetapi dapat dioperasionalkan sebagai kerangka perilaku organisasi. Nilai *manacika* membentuk orientasi internal pelaksana layanan, *wacika* membentuk kualitas komunikasi, sedangkan *kayika* membentuk tindakan nyata dalam pelayanan. Dengan demikian, nilai lokal berfungsi sebagai dasar etik yang memperkuat standar pelayanan formal.

### 4. Perubahan Unsur Perilaku Pelaksana Sebelum dan Sesudah Implementasi

Setelah implementasi *Tri Kaya Parisudha*, seluruh indikator perilaku pelaksana mengalami peningkatan. Nilai rata-rata perilaku pelaksana meningkat dari 82,35 menjadi 89,75 atau naik sebesar 7,40 poin. Perubahan tersebut menggeser kategori mutu pelayanan dari baik menjadi sangat baik.

Tabel 4. Perbandingan Indikator Perilaku Pelaksana Sebelum Dan Sesudah Implementasi

Indikator	Sebelum	Kategori	Sesudah	Kategori	Kenaikan
Kesopanan	83,00	Baik	91,00	Sangat Baik	8,00
Keramahan	82,00	Baik	90,25	Sangat Baik	8,25
Tanggung jawab	83,50	Baik	89,75	Sangat Baik	6,25
Integritas	82,00	Baik	88,75	Sangat Baik	6,75
Profesionalitas	81,25	Baik	90,00	Sangat Baik	8,75
Komunikasi dan responsivitas	82,35	Baik	88,75	Sangat Baik	6,40
Rata-rata	82,35	Baik	89,75	Sangat Baik	7,40

Sumber: Data Penelitian, 2026

Peningkatan terbesar tampak pada profesionalitas, keramahan, dan kesopanan. Hal ini menunjukkan bahwa internalisasi *Tri Kaya Parisudha* berpengaruh terutama pada aspek perilaku yang langsung dirasakan masyarakat. Namun, peningkatan komunikasi dan responsivitas masih lebih rendah dibandingkan beberapa indikator lain. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa pelatihan nilai etik tidak otomatis menyelesaikan seluruh persoalan interaksi pelayanan. Komunikasi pelayanan membutuhkan pembiasaan, supervisi, standar informasi yang jelas, dan kemampuan petugas dalam menghadapi variasi karakter pengguna layanan.

Dengan demikian, peningkatan perilaku pelaksana tidak hanya menunjukkan keberhasilan implementasi nilai *Tri Kaya Parisudha*, tetapi juga memperlihatkan area yang masih perlu diperkuat. *Wacika* sebagai dimensi komunikasi perlu menjadi fokus pembinaan lanjutan, terutama dalam penjelasan prosedur, penanganan keluhan, dan respons terhadap pertanyaan masyarakat.

## 5. Pengaruh *Tri Kaya Parisudha* Terhadap IKM Unsur Perilaku Pelaksana

Perbandingan IKM sebelum dan sesudah implementasi menunjukkan bahwa unsur perilaku pelaksana mengalami peningkatan paling besar dibandingkan unsur lainnya. Unsur teknis seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan sarana hanya mengalami peningkatan kecil karena sejak awal telah berada pada kategori sangat baik.

Tabel 5. Perbandingan IKM Sebelum dan Sesudah Implementasi *Tri Kaya Parisudha*

Unsur IKM	Sebelum	Kategori	Sesudah	Kategori	Perubahan
Persyaratan	89,20	Sangat Baik	90,15	Sangat Baik	+0,95
Sistem, mekanisme, dan prosedur	88,75	Sangat Baik	89,60	Sangat Baik	+0,85
Waktu penyelesaian	88,40	Sangat Baik	89,25	Sangat Baik	+0,85
Biaya/tarif	90,10	Sangat Baik	90,50	Sangat Baik	+0,40
Produk spesifikasi jenis pelayanan	89,00	Sangat Baik	89,70	Sangat Baik	+0,70

Kompetensi pelaksana	88,90	Sangat Baik	90,20	Sangat Baik	+1,30
Perilaku pelaksana	82,35	Baik	89,75	Sangat Baik	+7,40
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	88,60	Sangat Baik	89,80	Sangat Baik	+1,20
Sarana dan prasarana	89,30	Sangat Baik	90,00	Sangat Baik	+0,70
Rata-rata IKM	88,29	Baik	89,88	Sangat Baik	+1,59

Sumber: Data Penelitian, 2026

Data tersebut memperkuat bahwa implementasi *Tri Kaya Parisudha* bekerja lebih langsung pada unsur perilaku dibandingkan unsur teknis pelayanan. Persyaratan, prosedur, biaya, dan sarana cenderung stabil karena lebih dipengaruhi oleh sistem, regulasi, dan fasilitas. Sebaliknya, perilaku pelaksana lebih terbuka terhadap perubahan melalui pembinaan nilai, penguatan kesadaran moral, dan pembiasaan komunikasi pelayanan.

Namun, peningkatan rata-rata IKM secara keseluruhan hanya sebesar 1,59 poin. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun peningkatan perilaku pelaksana cukup besar, pengaruhnya terhadap nilai total IKM tetap dibatasi oleh bobot unsur lain yang relatif stabil. Dengan demikian, *Tri Kaya Parisudha* efektif memperbaiki titik lemah pelayanan, tetapi peningkatan mutu layanan secara menyeluruh tetap memerlukan pembenahan pada aspek organisasi, manajemen pengaduan, kualitas sarana, serta konsistensi prosedur.

## 6. Uji Asumsi Dasar Regresi

Sebelum dilakukan analisis regresi sederhana, data diuji melalui asumsi normalitas, linearitas, dan multikolinearitas. Uji asumsi ini dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi layak digunakan dalam menjelaskan pengaruh *Tri Kaya Parisudha* terhadap IKM unsur perilaku pelaksana.

Tabel 6. Hasil Uji Asumsi Dasar Regresi

Jenis Uji	Indikator Statistik	Nilai	Kriteria	Keterangan
Normalitas	<i>Sig. Kolmogorov-Smirnov</i>	0,087	> 0,05	Data berdistribusi normal
<i>Linearitas</i>	<i>Sig. Linearity</i>	0,000	< 0,05	Hubungan linear
<i>Deviation from Linearity</i>	<i>Sig. Deviation</i>	0,214	> 0,05	Tidak menyimpang dari linearitas
<i>Multikolinearitas</i>	<i>Tolerance</i>	1,000	> 0,10	Tidak terjadi multikolinearitas
<i>Multikolinearitas</i>	VIF	1,000	< 10	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Penelitian, 2026

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi 0,087 atau lebih besar dari 0,05, sehingga data dinyatakan berdistribusi normal. Uji *linearitas* menunjukkan nilai signifikansi *linearity* sebesar 0,000 dan *deviation from linearity* sebesar 0,214. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara *Tri Kaya Parisudha* dan IKM unsur perilaku pelaksana bersifat *linear*. Uji *multikolinearitas* menunjukkan nilai *tolerance* 1,000 dan

VIF 1,000. Secara metodologis, multikolinearitas bukan persoalan utama dalam regresi sederhana karena hanya terdapat satu variabel bebas. Namun, pelaporan nilai *tolerance* dan VIF tetap disajikan untuk memperkuat transparansi analisis statistik.

## 7. Pengaruh *Tri Kaya Parisudha* Terhadap IKM Unsur Perilaku Pelaksana

Hasil regresi sederhana menunjukkan bahwa *Tri Kaya Parisudha* berpengaruh positif terhadap IKM unsur perilaku pelaksana. Nilai koefisien beta sebesar 0,68 menunjukkan hubungan positif antara implementasi *Tri Kaya Parisudha* dan peningkatan penilaian masyarakat terhadap perilaku pelaksana. Nilai signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik.

Tabel 7. Ringkasan Regresi *Tri Kaya Parisudha* Terhadap IKM

Model	Unsur Perilaku Pelaksana				
	Koefisien Beta	R Square	t <sub>hitung</sub>	Sig.	Keterangan
<i>Tri Kaya Parisudha</i> - > IKM unsur perilaku pelaksana	0,68	0,46	13,06	0,000	Berpengaruh positif

Sumber: Data Penelitian, 2026

Nilai R *Square* sebesar 0,46 menunjukkan bahwa 46% variasi IKM pada unsur perilaku pelaksana dapat dijelaskan oleh implementasi *Tri Kaya Parisudha*. Artinya, *manacika*, *wacika*, dan *kayika* memberikan kontribusi cukup kuat terhadap perubahan perilaku pelayanan. *Manacika* memperkuat orientasi berpikir yang bertanggung jawab, *wacika* meningkatkan kualitas komunikasi, sedangkan *kayika* mendorong tindakan pelayanan yang disiplin dan profesional.

Namun, nilai R *Square* sebesar 0,46 juga menunjukkan bahwa 54% variasi kepuasan masyarakat pada unsur perilaku pelaksana dipengaruhi oleh faktor lain di luar *Tri Kaya Parisudha*. Faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan agar pembahasan tidak bersifat terlalu konfirmatif terhadap teori. Beberapa faktor lain yang mungkin memengaruhi perilaku pelaksana dan kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Faktor Lain yang Berpotensi Memengaruhi IKM Unsur Perilaku Pelaksana

Faktor Lain	Kemungkinan Pengaruh Terhadap IKM
Budaya organisasi	Mempengaruhi kebiasaan kerja, kedisiplinan, dan pola interaksi antarpegawai.
Kepemimpinan dan supervisi	Menentukan konsistensi penerapan standar perilaku pelayanan.
Beban kerja petugas	Dapat memengaruhi keramahan, kecepatan respons, dan ketelitian pelayanan.
Kompetensi komunikasi	Menentukan kemampuan petugas menjelaskan prosedur dan menangani keluhan.
Sistem antrean dan waktu tunggu	Mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kenyamanan layanan.
Sarana pendukung pelayanan	Berpengaruh terhadap kelancaran kerja petugas dan pengalaman pengguna layanan.
Pengalaman masyarakat sebelumnya	Membentuk harapan awal dan standar penilaian terhadap pelayanan.

Kejelasan SOP	Menentukan konsistensi tindakan petugas dalam melayani masyarakat.
---------------	--------------------------------------------------------------------

Sumber: Analisis Peneliti, 2026

Dengan demikian, *Tri Kaya Parisudha* merupakan faktor penting, tetapi bukan satu-satunya faktor yang menentukan peningkatan kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan Robbins & Judge (2017) yang menjelaskan bahwa perilaku individu dalam organisasi dipengaruhi oleh nilai, sikap, motivasi, lingkungan kerja, dan struktur organisasi. Dalam konteks penelitian ini, *Tri Kaya Parisudha* berperan sebagai nilai etik yang mengarahkan perilaku pelaksana, sedangkan faktor organisasi menentukan sejauh mana nilai tersebut dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik pelayanan.

## 8. Implikasi Teoretis dan Praktis

Temuan penelitian ini memiliki implikasi teoretis dan praktis bagi pengembangan pelayanan publik berbasis nilai lokal. Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa *Tri Kaya Parisudha* tidak hanya relevan sebagai ajaran etika Hindu, tetapi juga dapat ditempatkan sebagai kerangka analisis perilaku dalam organisasi pelayanan publik. *Manacika*, *wacika*, dan *kayika* dapat dibaca sebagai tiga dimensi etik yang memengaruhi orientasi berpikir, komunikasi, dan tindakan aparatur. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian pelayanan publik dengan memasukkan kearifan lokal sebagai variabel yang dapat dioperasionalkan dan diukur melalui indikator perilaku pelayanan.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur perilaku pelaksana memerlukan kebijakan yang lebih terarah, tidak hanya berupa pembinaan umum. Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng perlu menyusun pedoman perilaku pelayanan berbasis *Tri Kaya Parisudha* yang memuat standar berpikir, berbicara, dan bertindak dalam pelayanan. Pedoman tersebut dapat diintegrasikan ke dalam standar operasional prosedur, pelatihan pegawai, *briefing* pelayanan harian, evaluasi kinerja, serta survei kepuasan masyarakat secara berkala.

Rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan meliputi beberapa langkah. Pertama, menyusun standar komunikasi pelayanan berbasis *wacika*, seperti kewajiban memberikan sapaan, penjelasan prosedur yang jelas, bahasa yang santun, dan respons yang tidak defensif terhadap keluhan. Kedua, mengadakan pelatihan rutin mengenai etika pelayanan berbasis *manacika*, khususnya untuk memperkuat orientasi melayani, tanggung jawab moral, dan integritas petugas. Ketiga, memperkuat dimensi *kayika* melalui pengawasan disiplin kerja, konsistensi prosedur, keadilan pelayanan, dan ketepatan waktu.

Keempat, memasukkan indikator *manacika*, *wacika*, dan *kayika* ke dalam instrumen evaluasi internal agar nilai lokal tidak berhenti sebagai slogan moral, tetapi menjadi ukuran perilaku kerja yang dapat diamati. Model operasional *Tri Kaya Parisudha* dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat dirumuskan sebagai berikut.

Tabel 9. Model Operasional *Tri Kaya Parisudha* dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Dimensi	Makna Etik	Bentuk Operasional	Indikator Evaluasi
<i>Manacika</i>	Pikiran baik dan niat melayani	<i>Briefing</i> etika pelayanan, orientasi membantu, dan penguatan tanggung jawab moral	Integritas, tanggung jawab, empati
<i>Wacika</i>	Ucapan baik dan komunikasi santun	Sapaan layanan, penjelasan prosedur, respons keluhan, dan bahasa yang tidak menyinggung	Kesopanan, keramahan, kejelasan informasi

<i>Kayika</i>	Perbuatan baik dan tindakan profesional	Pelayanan sesuai SOP, disiplin waktu, tindakan adil, dan bantuan teknis-administratif yang proporsional	Profesionalitas, kedisiplinan, keadilan tindakan
---------------	-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

Sumber: Data Penelitian, 2026

Model tersebut dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan pelayanan publik berbasis budaya lokal. Agar implementasinya berkelanjutan, evaluasi tidak cukup dilakukan sekali setelah pembinaan, tetapi perlu dilakukan secara periodik melalui survei kepuasan masyarakat, observasi perilaku pelayanan, rekapitulasi pengaduan, dan supervisi langsung oleh pimpinan unit layanan. Dengan cara ini, *Tri Kaya Parisudha* dapat berfungsi sebagai instrumen tata kelola pelayanan yang konkret, terukur, dan relevan dengan konteks sosial budaya masyarakat Bali.

Implikasi praktis lainnya adalah perlunya sistem penghargaan dan koreksi perilaku. Petugas yang konsisten menunjukkan perilaku santun, responsif, disiplin, dan profesional dapat diberikan apresiasi dalam evaluasi kinerja. Sebaliknya, keluhan berulang terkait komunikasi, sikap tidak ramah, atau ketidakkonsistenan pelayanan perlu ditindaklanjuti melalui pembinaan khusus. Dengan demikian, penguatan *Tri Kaya Parisudha* tidak hanya menjadi pendekatan normatif, tetapi juga menjadi bagian dari manajemen mutu pelayanan publik.

## Kesimpulan

Implementasi *Tri Kaya Parisudha* berpengaruh positif terhadap peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unsur perilaku pelaksana layanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng. Nilai perilaku pelaksana meningkat dari 82,35 menjadi 89,75, sedangkan hasil regresi menunjukkan kontribusi sebesar 46% terhadap variasi kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa *manacika*, *wacika*, dan *kayika* dapat dioperasionalkan sebagai kerangka etik-kultural untuk memperkuat perilaku aparatur, khususnya dalam aspek integritas, komunikasi, tanggung jawab, dan profesionalitas pelayanan. Kontribusi penelitian ini terletak pada penguatan model pelayanan publik berbasis kearifan lokal yang terukur dan aplikatif dalam evaluasi mutu layanan.

## Daftar Pustaka

- Alford, J. (2002). Defining The Client In The Public Sector: A Social-Exchange Perspective. *Public Administration Review*, 62(3), 337-346.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration And The New Public Management. *Public Administration Review*, 74(4), 445-456.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: Routledge.
- Engdaw, B. D. (2020). The Impact Of Quality Public Service Delivery On Customer Satisfaction In Bahir Dar City Administration: The Case Of Ginbot 20 Sub-City. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644-654.
- James, O. (2009). Evaluating The Expectations Disconfirmation And Expectations Anchoring Approaches To Citizen Satisfaction With Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen Satisfaction With Public Service: What Factors Drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.

- Morgeson, F. V. (2013). Expectations, Disconfirmation, And Citizen Satisfaction With The US Federal Government: Testing And Expanding The Model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The Role Of Organizations In Fostering Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 67(1), 40-53.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: Routledge
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory For Public Service Management? Toward A (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases Of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-373.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Boston: Pearson.
- Rulianti, E., & Nurpibadi, G. (2024). The Effect Of Public Service Quality, Work Discipline, And Organizational Culture On Community Satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(1), 60-74.
- Titib, I. M. (2003). *Teologi Dan Simbol-Simbol Dalam Agama Hindu*. Surabaya: Paramita.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, And Citizen Satisfaction With Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433-448.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' Perceptions Of Politics And Ethics In Public Administration: A Five-Year National Study Of Their Relationship To Satisfaction With Services, Trust In Governance, And Voice Orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 285-305.
- Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. A. K., Setini, M., Sarmawa, W., Rahmayanti, P. L. D., & Dharmanegara, I. B. A. (2020). Service Strategy Based On Tri Kaya Parisudha, Social Media Promotion, Business Values And Business Performance. *Management Science Letters*, 10(13), 2961-2972.
- Yuliantini, L. S., & Purnomo, E. P. (2024). The Citizens' Satisfaction On Service Quality Of Mobile Government: Case study of WargaKu Surabaya Application. *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 9(1), 89-100.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model And Citizen Satisfaction With Public Services: A Meta-Analysis And An Agenda For Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159.