

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TEACHER SATISFACTION IN THE JUNIOR HIGH SCHOOL COACHING SECTOR AT THE DEPARTMENT OF EDUCATION AND CULTURE OF HULU SUNGAI UTARA REGENCY

Khairil Anwar¹✉, Ni Made Musiyani Anjasmari², Nida Urahmah³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: ✉khairil.cahaya@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: July 1, 2026

Revised: July 30, 2026

Accepted: August 7, 2026

Published: August 31, 2026

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Guru, dan
Disdikbud.

Keywords:

*Service Quality, Teacher
Satisfaction, and Disdikbud*

Doi:

<https://doi.org/10.36658/datu.v3.i1.1982>

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan kemampuan penyelenggara layanan, tingkat responsivitas, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana, sehingga menciptakan hubungan interaktif antara pemberi layanan dan penerima layanan. Suatu pelayanan dinilai memiliki kualitas yang baik apabila mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan penerima layanan, maka pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang berkualitas rendah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu survei, observasi, dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari 75 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 27 untuk mengetahui keberadaan serta kekuatan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru. Analisis data dilakukan melalui uji t, uji koefisien determinasi (R^2), serta uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 18,074 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel ($df = N-1$) sebesar 1,666, serta tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,10. Selain itu, kuatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru ditunjukkan oleh besarnya hubungan antara kedua variabel tersebut, yaitu sebesar 82%.

ABSTRACT

The quality of public services is closely related to the capacity of service providers, responsiveness, timeliness, and the availability of facilities and infrastructure, thereby creating a dynamic interaction between service providers and service recipients. A service is considered to be of high quality when it is able to meet or exceed the expectations of its users. Conversely, if the service provided does not meet users' expectations, it may be classified as low-quality service. This study employed a quantitative approach with a descriptive quantitative research design. Data were collected using three techniques, namely surveys, observations, and documentation. The data sources consisted of 75 respondents selected through accidental sampling. The collected data were then analyzed using IBM SPSS version 27 to determine the existence and strength of the influence of service quality on teacher satisfaction. Data analysis was conducted through a t-test, coefficient of determination (R^2) test, and simple linear regression analysis. The results of the study indicate that service quality has a significant effect on the level of teacher satisfaction at the Junior High School Development Division of the Education and Culture Office of Hulu Sungai Utara Regency. This is evidenced by a calculated t-value of 18.074, which is greater than the t-table value ($df = N-1$) of 1.666, and a significance level of 0.000, which is lower than 0.10. Furthermore, the strong influence of service quality on teacher satisfaction is reflected in the magnitude of the relationship between the two variables, which reached 82%.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, mencakup layanan administrasi, pendidikan, kesehatan, dan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa setiap lembaga pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Dalam bidang pendidikan, peran pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan menjadi sangat krusial, mengingat sektor pendidikan memiliki posisi strategis dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik serta membentuk karakter dan peradaban bangsa yang bermartabat guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan demikian, pelayanan pendidikan yang berkualitas diharapkan mampu menciptakan suasana yang mendukung peningkatan mutu pembelajaran sekaligus memberikan kepuasan kepada para pemangku kepentingan, khususnya guru.

Guru sebagai tenaga pendidik memiliki peran sentral dalam keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, guru memerlukan dukungan pelayanan yang memadai dari instansi terkait. Dalam konteks pendidikan formal, salah satu unit yang memiliki peran penting adalah Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Bidang ini bertugas memberikan pelayanan, pembinaan, serta fasilitasi dalam pelaksanaan pendidikan tingkat SMP di wilayah kabupaten.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada Bidang Pembinaan SMP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara, ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan. Salah satu permasalahan yang menonjol adalah ketidakkonsistenan kehadiran pegawai di tempat kerja. Kondisi ini berdampak langsung pada kelancaran pelayanan, di mana setelah apel pagi terdapat pegawai yang meninggalkan kantor untuk urusan dinas, serta waktu istirahat yang kerap melebihi ketentuan yang telah ditetapkan. Akibatnya, sekolah yang memerlukan pelayanan segera sering mengalami keterlambatan karena pegawai yang berwenang tidak berada di tempat. Adapun jam operasional Bidang Pembinaan SMP adalah hari Senin hingga Kamis pukul 08.00–16.30 WITA dengan waktu istirahat pukul 12.30–14.00 WITA, serta hari Jumat pukul 08.00–11.00 WITA. Selain itu, komunikasi antara petugas pelayanan dan pihak sekolah dinilai belum optimal, yang terlihat dari adanya guru yang harus kembali ke sekolah akibat kesalahan informasi terkait kelengkapan berkas administrasi beasiswa. Pelayanan administrasi juga belum berjalan secara maksimal, yang disebabkan oleh ketidakhadiran pegawai serta komunikasi yang kurang efektif. Ketepatan waktu pelayanan pun belum optimal karena sering terjadinya gangguan pada sistem website yang digunakan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Misyanto (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 37,652 dan nilai T_{hitung} yang lebih besar dibandingkan T_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,492 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), yang menandakan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,390 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 39% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 61% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Selanjutnya, penelitian Zahro Nafisa (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan ASN pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara” menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan ASN. Nilai korelasi (R) sebesar 0,791 dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 62,5% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan ASN. Selain itu, nilai T_{hitung} sebesar 8,953 lebih besar daripada T_{tabel} sebesar 1,677 pada taraf signifikansi 5%, yang menandakan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan ASN. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan ASN juga akan semakin meningkat. Oleh karena itu, Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna mencapai kepuasan ASN secara optimal dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Konsep Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai seluruh bentuk layanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta badan usaha milik negara atau daerah, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Ratminto dan Winarsih dalam Mustanir, 2022:19). Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Siriattakul dalam Mustanir, 2022:20).

Pelayanan publik pada hakikatnya berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan secara bertanggung jawab serta berlandaskan pada peraturan yang berlaku. Tingkat akuntabilitas dalam pelayanan akan membentuk kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. Tanggung jawab atas setiap aspek pelayanan merupakan bagian dari upaya menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik, yang pada akhirnya menjadi fondasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Lewis dan Gilman dalam Hayat, 2017:21).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk menyediakan layanan, baik berupa jasa maupun barang, sebagai

bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan, yang disertai dengan tanggung jawab dan akuntabilitas.

Jenis pelayanan publik menurut Agustina dalam Rahman (2022:9) dibedakan menjadi tiga kelompok. Pertama, pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran dan kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan dokumen administratif lainnya. Kedua, pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan barang publik yang dibutuhkan masyarakat, seperti penyediaan jaringan telepon, listrik, dan air bersih. Ketiga, pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan jasa yang diperlukan publik, antara lain pendidikan, layanan kesehatan, transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan persampahan, penanggulangan bencana, serta pelayanan sosial.

Kualitas menurut Lovelock (dalam Mu'ah, 2014:73) diartikan sebagai tingkat mutu yang diharapkan serta pengendalian terhadap variasi mutu tersebut guna memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas menjadi faktor kunci keberhasilan suatu organisasi, sebagaimana dikemukakan oleh Welch (dalam Mu'ah, 2014:73) bahwa kualitas merupakan jaminan utama dalam menjaga loyalitas pelanggan, kekuatan dalam menghadapi persaingan, serta jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang berkelanjutan.

Zeithaml et al. (dalam Mu'ah, 2014:74) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Sementara itu, Wyckof (dalam Mu'ah, 2014:74) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Inti dari pandangan ini menekankan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan upaya memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai usaha organisasi dalam memenuhi harapan pelanggannya, yang berfokus pada tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan. Keberhasilan organisasi yang bergerak di sektor jasa sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Pertiwi, 2021:70–71), kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dapat diukur melalui indikator kepuasan yang mencerminkan lima dimensi utama kualitas pelayanan. Sejalan dengan hal tersebut, Hardiyansyah (2018:63) mengemukakan teori kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi. Pertama, bukti langsung (*tangible*), yang meliputi penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, serta kedisiplinan pegawai. Kedua, keandalan (*reliability*), yang mencakup ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan, kejelasan standar pelayanan, serta kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan pendukung pelayanan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*), yang meliputi kesigapan pegawai dalam merespons kebutuhan pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kecermatan dalam bekerja, serta kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat. Keempat, jaminan (*assurance*), yang berkaitan dengan kepastian waktu pelayanan, kepastian biaya, serta jaminan legalitas pelayanan. Kelima, empati (*empathy*), yang ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, serta perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh pengguna layanan.

Teori Kualitas Pelayanan menurut Hardiyansyah (2018:63) yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
 - a. Penampilan pegawaidalam melaksanakan pelayanan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinan pegawaidalam melakukan pelayanan.
2. Keandalan (*Reliability*)
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan pegawaidalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - a. Merespon setiap yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Pegawa imelakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat.
 - e. Semua keluhan direspon oleh petugas.
4. Jaminan (*Assurance*)
 - a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
5. Empati (*Emphaty*)
 - a. Pegawai melayani dengan sikap ramah.
 - b. Pegawai melayani dengan sikap sopan santun.
 - c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Konsep Kepuasan

Kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja yang diterima lebih rendah dari harapan, maka masyarakat akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa puas, dan apabila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan merasakan kepuasan yang sangat tinggi. Harapan masyarakat terbentuk dari pengalaman sebelumnya, informasi yang diperoleh dari orang lain, serta janji dan informasi yang disampaikan oleh penyedia layanan maupun pihak lain. Masyarakat yang merasa puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi, tidak terlalu sensitif terhadap perubahan harga, serta memberikan penilaian atau komentar yang positif (Rahmayanty dalam Sapri, 2020:33).

Keller (dalam Sihombing, 2022:56) menyatakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja jauh di bawah harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melampaui harapan, konsumen akan merasakan kepuasan yang sangat tinggi. Berdasarkan pengertian tersebut, kepuasan dapat dipahami sebagai respon emosional berupa rasa senang atau kecewa terhadap suatu produk atau layanan yang diterima, yang dibandingkan dengan ekspektasi sebelumnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Haryanto (2021:58) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian, tingkat kepuasan ditentukan oleh selisih antara kinerja yang diterima dengan harapan yang diinginkan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kondisi emosional berupa rasa puas atau kecewa yang timbul dari hasil perbandingan antara pelayanan atau produk yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Herbani Pasolong (2021:122–123) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas pelayanan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif, yang akan memengaruhi kepuasan apabila sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, kuantitas pelayanan, yaitu jumlah layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau keinginan masyarakat, juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Perilaku petugas pelayanan menjadi faktor penting, di mana sikap sopan dan santun dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Faktor biaya pelayanan turut memengaruhi kepuasan apabila biaya yang dikeluarkan sebanding dengan pelayanan yang diterima. Keadilan dalam pelayanan, yaitu perlakuan yang tidak diskriminatif terhadap masyarakat, juga menjadi penentu kepuasan. Selain itu, aspek keamanan dan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

METODE

Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif berlandaskan pada paradigma positivisme yang bersifat logico-hypothetico-verifikatif, dengan asumsi dasar mengenai objek yang bersifat empiris (Jujun Suriasumatiri dalam Sinambela, 2021:27). Menurut Shields dan Rangarajan dalam Sinambela (2021:115), penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi terhadap fenomena yang sedang diamati. Penelitian deskriptif berfokus pada penyajian gambaran yang komprehensif mengenai suatu kondisi atau setting sosial tertentu.

Sugiyono (2020:336) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena, peristiwa, atau gejala tertentu, baik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif. Sejalan dengan pendapat tersebut, Bungin (2019:44) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan dan merangkum berbagai kondisi, situasi, serta variabel yang muncul di masyarakat sebagai objek penelitian berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan. Penelitian kuantitatif pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif dan induktif. Pendekatan ini diawali dengan kerangka teori, pendapat para ahli, serta pemahaman peneliti yang diperoleh dari pengalaman, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan penelitian beserta alternatif pemecahannya. Selanjutnya, permasalahan tersebut diuji untuk memperoleh pembenaran atau verifikasi melalui dukungan data empiris yang diperoleh dari lapangan.

PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang tepat dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti. Validitas menunjukkan kemampuan instrumen dalam mengukur aspek yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas berkaitan dengan tingkat konsistensi hasil pengukuran apabila instrumen digunakan berulang kali dalam kondisi yang relatif sama. Oleh karena itu, pelaksanaan uji validitas dan reliabilitas menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh layak digunakan serta dapat dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian yang akurat.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas (X)

Variabel Kuesioner Kualitas Pelayanan (X)			
No. Butir Sampel	Rhitung	Rtabel 10%	Keterangan
X1	0,702	0,190	Valid
X2	0,625	0,190	Valid
X3	0,734	0,190	Valid
X4	0,752	0,190	Valid
X5	0,717	0,190	Valid
X6	0,702	0,190	Valid
X7	0,672	0,190	Valid
X8	0,727	0,190	Valid
X9	0,764	0,190	Valid
X10	0,716	0,190	Valid
X11	0,775	0,190	Valid
X12	0,779	0,190	Valid
X13	0,753	0,190	Valid
X14	0,540	0,190	Valid
X15	0,691	0,190	Valid
X16	0,758	0,190	Valid
X17	0,767	0,190	Valid
X18	0,694	0,190	Valid

Sumber: Data Pengolahan Kuesioner 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 1, diketahui bahwa nilai r hitung pada setiap pernyataan yang mengukur variabel kualitas pelayanan (X) lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,190. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara setiap item pernyataan dengan variabel yang diukur. Dengan demikian, seluruh pernyataan dalam instrumen variabel kualitas pelayanan (X) dinyatakan valid. Hal ini menandakan bahwa instrumen yang digunakan telah mampu mengukur variabel kualitas pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya dalam penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas (Y)

Variabel Kuesioner Kepuasan Guru (Y)			
No. Butir Sampel	Rhitung	Rtabel 10%	Keterangan
Y1	0,688	0,190	Valid
Y2	0,751	0,190	Valid
Y3	0,840	0,190	Valid
Y4	0,765	0,190	Valid
Y5	0,812	0,190	Valid
Y6	0,731	0,190	Valid
Y7	0,518	0,190	Valid
Y8	0,794	0,190	Valid
Y9	0,719	0,190	Valid
Y10	0,764	0,190	Valid
Y11	0,780	0,190	Valid
Y12	0,698	0,190	Valid
Y13	0,688	0,190	Valid
Y14	0,758	0,190	Valid
Y15	0,719	0,190	Valid
Y16	0,746	0,190	Valid
Y17	0,718	0,190	Valid
Y18	0,694	0,190	Valid

Sumber: Data Pengolahan Kuesioner 2025

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 2 diatas, terlihat bahwa nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, yaitu 0,190. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan terkait variabel "Kepuasan Guru" (Y) dapat dianggap valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai R	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,60	0,949	RELIABEL
2	Kepuasan Guru (Y)	0,60	0,952	RELIABEL

Sumber: Data Pengolahan Kuesioner 2025

Suatu variabel akan dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Pada hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan guru (Y). sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen dari kedua variabel adalah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diteliti memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian menggunakan *one sample Kolmogorov-smirnov test*. Dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05 jika nilai dari hasil uji signifikansi lebih dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Namun, jika hasil uji signifikansi kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi.

Tabel 4 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.81885743
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.097
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.059
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.065
	99% Confidence Lower Bound	.058
	Interval Upper Bound	.071

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 27 2025

Hasil data pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada kolom *Kolmogorov-smirnov* dapat diketahui nilai signifikansi *Exact Sig. (2-Tailed)* lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,059. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menentukan dan mengetahui arah hubungan antara variabel bebas (variabel independen) dan variabel dependen (variabel dependen). Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.815	3.845

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 27 2025

Pada tabel di atas menampilkan R yang merupakan simbol dari koefisien korelasi. Nilai korelasinya adalah 0,904. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian ada di katagori Korelasi Sangat Kuat.

Tabel 6 Hasil Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.559	3.951		1.407	.164
	KUALITAS PELAYANAN	.930	.051	.904	18.074	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN GURU

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 27 2025

Diketahui nilai *Constant (a)* sebesar 5,559, sedangkan kualiatas pelayanan (b/koefisien regresi) sebesar 0,930, Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis

$$Y = a + bX$$

$$Y = 5,559 + 0,930 (0,904)$$

$$= 5,559 + 0,840$$

$$= 6,399$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- Konstanta sebesar 5,559, mengandung arti bahwa nilai konsisten variable kualitas pelayanan adalah sebesar 5,559.
- Koefisien regresi X sebesar 0,904, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan guru bertambah 0,904. Koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh X terhadap Y adalah positif.

Uji T

Uji t merupakan semacam uji statistika untuk melihat adakah perbedaan antara nilai yangdiperkirakan dengan nilai yang timbul karena perkiraan yang terukur. Uji t diterapkan guna sebagai penguji kebenaran atau kebohongan asumsi nol. Hasil perhitungan uji t adalah sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.559	3.951		1.407	.164

KUALITAS	.930	.051	.904	18.074	.000
PELAYANAN					

a. Dependent Variable: KEPUASAN GURU

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 27 2025

1. Perumusan Hipotesis

Ho : Tidak Terdapat Signifikan Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru

Ha : Terdapat Pengaruh Signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru

2. Penetapan kriteria

Besar nilai t_{tabel} diperoleh dengan mencari nilai $df = n - 1 = 75 - 1 = 74$, dan nilai taraf signifikansi 10% atau 0,1 maka taraf signifikansi $N = 75$ ($df = 75 - 1 = 74$) yaitu 1,666.

3. Hasil t_{hitung}

Hasil t_{hitung} diperoleh menggunakan SPSS 27 yaitu 18,074.

4. Pengambilan Keputusan

Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dari hasil perhitungan t_{hitung} sebesar 18,074 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} ($df=74$) yaitu 1,666 dengan taraf signifikan 0,1 jadi $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka **H_a diterima dan H_o ditolak.**

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan seringkali dilambangkan dengan (r^2), adalah ukuran statistik yang digunakan dengan tujuan untuk mengukur besarnya persentase kemampuan variabel x (variable independen) dapat mendefinisikan variabel y (variabel dependen). Rentang nilai persentasi hasil perhitungan koefisien determinan yaitu berada pada rentang di atas 0% sampai dengan di bawah 100%. Hasil perhitungan Koefisien determinan (r^2) sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.815	3.845

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistic 27 2025

Setelah korelasi diketahui sebesar 0,904 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefesien determinan (R^2) yang dinyatakan dalam persentase. Hasilnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 R^2 &= (0,904)^2 \times 100\% \\
 &= 0,817 \times 100\% \\
 &= 81,7 \text{ (dibulatkan menjadi 82)} \\
 &= 82 \%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh sebesar 82% terhadap variabel Y, sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi oleh

faktor lain di luar model regresi atau variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan guru (Y) tergolong sangat kuat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Guru Pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara” maka didapatkan simpulan yaitu:

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan hasil Uji Regresi Sederhanan dan Uji T, hasil dari perhitungan koefisien regresi sederhana yaitu $Y = 5,559 + 0,930X$, artinya setiap perluasan kualitas pelayanan akan memberikan dampak sebesar 0,930 terhadap kepuasan guru, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antar variabel. Sedangkan dari penghitungan Uji T didapatkan thitung sebesar 18,074 dibandingkan dengan ttabel (db=75) yaitu 1,661 dengan tingkat kepentingan 0,10, ini berarti thitung > ttabel maka H_a diakui dan H_o ditolak sehingga ditemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dikatakan sangat kuat. Hal ini terlihat dari hasil output SPSS 27, dari 75 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,904 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinan (r^2) = 82% atau bisa diuraikan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan berpengaruh kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa peningkatan dampak kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Zifatma Publisher.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. CV Penerbit Qiara Media.
- Pasolong, H. (2021). *Etika Profesi*. PT Nas Media Indonesia.
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Kota Bandung)*. CV Budi Utama.
- Rahman, T., Et Al. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Yayasan Kita Menulis.
- Sapri, Et Al. (2020). *Pelayanan Publik: Implementasi Dan Aktualisasi*. CV Penerbit Qiara Media.



Sihombing, A. Y. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equality, Dan Hospital Image*. PT Nasya Expanding Management.

Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik Dan Praktik*. PT Rajagrafindo Persada.