



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan di Suku Dinas Pendidikan II Jakarta Utara

Isnardono¹, Ibnu Faisal²

Ilmu Administrasi Niaga, Universitas Jakarta,
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia^{1,2}

*Email: isnardoni@gmail.com, cyberfaisal1@gmail.com

Diterima: 24-04-2026 | Disetujui: 28-04-2026 | Diterbitkan: 30-04-2026

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality on service user satisfaction at the Education Office Branch II, North Jakarta. The research employed a quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 37 respondents selected through random sampling. The variables in this study were service quality as the independent variable and service user satisfaction as the dependent variable. Data analysis included instrument testing (validity and reliability), classical assumption test (normality), and hypothesis testing using the t-test, processed using SPSS version 22 software. The result indicated that all research instrument were valid and reliable. Correlation analysis revealed strong relation between the variables, with a correlation coefficient of 0,622. Furthermore, the t-test showed that service quality had a significant effect on satisfaction, with a significance value of 0,00 ($p < 0,05$). These findings confirm that service quality significantly influences service user satisfaction.

Keywords: service quality, service satisfaction, public service

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan di Suku Dinas Pendidikan II Jakarta Utara. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, yang melibatkan 37 responden yang dipilih secara acak. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat. Pengolahan data dilakukan melalui tahapan uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta uji hipotesis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Analisis korelasi memperlihatkan nilai koefisien sebesar 0,622 yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antar variabel. Selain itu hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang berada dibawah ambang batas 0,05. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan layanan, pelayanan publik

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Isnardono, I., & Faisal, I. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan di Suku Dinas Pendidikan II Jakarta Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 431-439. <https://doi.org/10.63822/w989m553>

PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan administrasi pendidikan merupakan elemen fundamental dalam menjamin kelancaran proses penyelenggaraan pendidikan, khususnya pada pengelolaan dan penyaluran program bantuan pendidikan. Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Utara, sebagai institusi yang memberikan layanan kepada masyarakat di sektor pendidikan, dituntut untuk mampu menjawab berbagai tantangan struktural dalam pelayanan administrasi pendidikan, seperti disparitas akses layanan, keterlambatan prosedur birokratis, serta rendahnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi tersebut berdampak langsung pada efektivitas layanan yang diterima masyarakat.

Dalam praktiknya, masih dijumpai permasalahan terkait ketidaktepatan sasaran penerima layanan, keterlambatan penanganan administrasi, serta minimnya transparansi informasi yang diterima publik. Oleh karena itu, belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi pendidikan turut menghambat efektivitas implementasi program-program pemerintah di bidang pendidikan. Dengan demikian, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta optimalisasi sistem layanan berbasis teknologi agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, akurat, dan akuntabel.

Pelayanan administrasi publik merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrasi bertujuan menghadirkan kemudahan, kejelasan, serta kepastian bagi masyarakat dalam mengurus kebutuhan administratifnya. Menurut Sinambela (2014), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat secara profesional, efektif, dan efisien dalam rangka memenuhi kebutuhan publik. Selanjutnya, menurut Tjiptono (2015), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui indikator: kesesuaian pelayanan dengan harapan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta sikap dan perilaku petugas.

Saat ini, instansi pemerintah semakin dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan berkualitas guna memenuhi ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi faktor determinan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna akan terbentuk apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, bahkan apabila mampu melampaui harapan tersebut. Menurut Supranto (2006), kualitas layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan secara optimal oleh penyedia jasa.

Beragam teori memperkuat keterkaitan antara kualitas pelayanan dan kepuasan layanan. Irawan (2002) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama penentu kepuasan. Kepuasan timbul ketika layanan yang dirasakan setara dengan harapan, dan sebaliknya menimbulkan ketidakpuasan apabila layanan berada di bawah harapan. Tingkat kepuasan tersebut kemudian memengaruhi sikap dan kesetiaan pengguna.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna, yang diukur melalui lima dimensi, yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati. Dengan demikian, kualitas menjadi penyebab utama kepuasan: semakin baik kualitas yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh. Perlu digarisbawahi bahwa kualitas menilai kinerja layanan secara spesifik, sedangkan kepuasan merupakan evaluasi menyeluruh yang dapat dipengaruhi faktor lain, seperti harga maupun konteks pelayanan.

Kotler (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik yang menentukan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan, baik yang dinyatakan maupun tersirat. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pengguna membandingkan hasil

layanan dengan harapan. Kualitas yang baik berpotensi menciptakan kepuasan yang berlanjut pada terbentuknya kesetiaan, penggunaan berulang, serta rekomendasi kepada pihak lain.

Parasuraman (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dinilai berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Terdapat lima kesenjangan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan, sekaligus lima dimensi yang digunakan dalam pengukurannya. Kualitas yang memenuhi atau melampaui harapan akan menimbulkan kepuasan, sedangkan kesenjangan yang lebih besar akan menyebabkan ketidakpuasan.

Zeithaml et al. (1993) menyebut kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan muncul ketika persepsi kualitas lebih tinggi atau setara dengan harapan. Kualitas bersifat lebih spesifik terhadap kinerja layanan, sedangkan kepuasan merupakan penilaian umum yang dipengaruhi berbagai faktor. Keduanya saling berkaitan dan pada akhirnya dapat membentuk komitmen pengguna. Sejalan dengan Lupiyoadi (2013), kualitas pelayanan merupakan inti dari upaya menciptakan kepuasan. Kualitas yang baik mencakup kesesuaian terhadap standar, kemudahan akses, serta perlakuan yang tepat kepada pengguna. Kepuasan tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan semata, melainkan juga oleh proses interaksi antara penyedia layanan dan pengguna. Kepuasan yang berlangsung secara konsisten berpotensi membangun hubungan jangka panjang.

Berdasarkan uraian teori tersebut serta hasil pengamatan peneliti di lapangan, maka peneliti memandang penting untuk mengkaji secara lebih mendalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan di Suku Dinas Pendidikan II Jakarta Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif karena melibatkan data yang dikuantifikasi melalui skoring dan dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2014), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai tanggal 21 Maret 2026 sampai 4 April 2026. Tempat penelitian berlokasi di kantor Suku Dinas Pendidikan II Jakarta Utara.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode probability sampling melalui teknik simple random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih (Asrulla et al., 2023).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan di Suku Dinas Pendidikan II Jakarta Utara dengan estimasi jumlah rata-rata 5–10 orang per hari. Mengingat penelitian berlangsung kurang lebih dua minggu, maka populasi untuk perhitungan sampel diperkirakan berjumlah sekitar 100 responden.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan ketentuan:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = standar error (5%)

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, diperoleh ukuran sampel sebesar 64 responden. Namun, karena adanya keterbatasan waktu pelaksanaan penelitian, jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis hanya sebanyak 37 responden.

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Instrumen variabel diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan instrumen sebelum digunakan dalam pengumpulan data. Validitas adalah tingkat ketepatan dan kecermatan instrumen dalam menjalankan fungsi ukurnya (Azwar, 2016, h.10). Artinya, validitas menggambarkan seberapa akurat suatu skala mampu merepresentasikan karakteristik yang seharusnya diukur.

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total. Item dianggap valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan memenuhi kriteria signifikansi (nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05). Dalam penelitian ini, jumlah responden yang dianalisis adalah 37, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,325 ($\alpha = 0,05$, $df = 35$). Teknik korelasi yang digunakan adalah Pearson Product Moment Correlation.

Uji Reliabilitas

Selain validitas, penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas. Reliabilitas berkaitan dengan konsistensi hasil pengukuran, yaitu sejauh mana instrumen menghasilkan data yang dapat dipercaya (Azwar, 2016, h.111). Pengujian reliabilitas bertujuan untuk memastikan instrumen tetap memberikan hasil yang stabil apabila digunakan berulang kali, minimal pada responden yang sama.

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$, maka konsistensi instrumen dianggap tidak memenuhi syarat. Perhitungan dilakukan menggunakan SPSS versi 24.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, diperoleh rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel kualitas pelayanan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,599	0,325	Valid
2	0,390	0,325	Valid
3	0,666	0,325	Valid
4	0,618	0,325	Valid
5	0,609	0,325	Valid
6	0,665	0,325	Valid
7	0,689	0,325	Valid

8	0,530	0,325	Valid
9	0,532	0,325	Valid
10	0,553	0,325	Valid
11	0,469	0,325	Valid
12	0,553	0,325	Valid
1	0,734	0,325	Valid
2	0,678	0,325	Valid
3	0,547	0,325	Valid
4	0,525	0,325	Valid
5	0,744	0,325	Valid
6	0,696	0,325	Valid
7	0,372	0,325	Valid

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha kualitas pelayanan	
	0.800
Cronbach's Alpha Kepuasan layanan	
	0.692

Berdasarkan uji validitas, seluruh item pada variabel kualitas pelayanan dan seluruh item pada variabel kepuasan layanan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Selanjutnya, berdasarkan uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel berada di atas 0,6 sehingga seluruh item dinyatakan reliabel, konsisten, stabil, serta layak digunakan dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig. (p-value) > 0,05 → data berdistribusi normal
- Jika nilai Sig. (p-value) < 0,05 → data tidak berdistribusi normal

Hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,54517916
Most Extreme Differences	Absolute	,153
	Positive	,076
	Negative	-,153
Test Statistic		,153
Asymp. Sig. (2-tailed)		,029 ^c

Berdasarkan tabel tersebut, nilai Sig. (p-value) untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan layanan sebesar 0,029 dan variabel kepuasan layanan sebesar 0,029. Karena lebih rendah dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data kedua variabel belum terdistribusi normal.

Uji Hipotesis Penelitian

Penelitian ini melibatkan dua variabel, yakni kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan layanan sebagai variabel dependen.

Hipotesis penelitian adalah:

- H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan.
- H_a: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan.

Untuk menjawab hipotesis, penelitian menggunakan regresi linear sederhana yang diperkuat dengan uji t dan uji determinasi. Bentuk persamaan regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

- Y = kepuasan layanan (dependent variable)
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- X = kualitas pelayanan (independent variable)
- e = standar error

Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan melalui nilai signifikansi (p-value) dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$:

- Jika p-value < 0,05 → H₀ ditolak dan H_a diterima.
- Jika p-value > 0,05 → H₀ tidak ditolak dan H_a ditolak.

Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R²) menunjukkan seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan

variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R², maka semakin besar pula kemampuan model dalam menerangkan perubahan pada variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Uji Regresi Linear Sederhana

Berikut hasil analisis regresi linear sederhana dan uji t yang disajikan pada tabel.

Tabel 4 Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,671	3,150		4,975	,000
kualitas pelayanan	,329	,070	,622	4,695	,000

Dependent Variable: kepuasan layanan

Dari tabel 3 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut;

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 15,671 + 0,329 X + e$$

Dimana;

Y = Kepuasan layanan

a = 15,671

bX = 0,329 kualitas pelayanan

e = Tingkat Error, Tingkat Kesalahan

Hasil analisis regresi linear sederhana di atas dapat diartikan sebagai berikut;

1. Nilai konstanta sebesar 15,671 artinya jika variabel kualitas pelayanan(X) bernilai 0, maka variabel kepuasan layanan memiliki nilai sebesar 15,671.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,329 artinya jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan satu skor maka kepuasan layanan akan bertambah sebesar 0,329.

Tabel 5. Uji Korelasi dan Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,622 ^a	,386	,369	2,581

a. Predictors: (Constant), TOTAL X (kualitas pelayanan)

b. Dependent Variable: TOTAL Y (kepuasan layanan)

Berdasarkan nilai tersebut, diperoleh:

- Nilai korelasi (R) = 0,622, yang termasuk kategori korelasi kuat.

- Nilai koefisien determinasi (R²) = 0,386 yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi

sebesar 38,6% terhadap kepuasan layanan, sedangkan sisanya sebesar 61,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Uji t

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, nilai t hitung sebesar 4,695 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,028 dengan taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 memperkuat kesimpulan bahwa pengaruh tersebut bersifat signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis penelitian, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan layanan. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kelayakan dan dapat dipercaya. Selanjutnya, nilai korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan layanan sebesar 0,622 menandakan hubungan yang kuat.

Koefisien regresi juga menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan layanan sebesar 0,329. Temuan ini sejalan dengan Irawan (2002) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama penentu kepuasan. Ketika layanan yang dirasakan sesuai dengan harapan, kepuasan akan meningkat.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan Tjiptono (2019) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang semakin baik akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan. Kepuasan sendiri merupakan respon menyeluruh terhadap kinerja layanan yang diterima pengguna.

Selain itu, temuan ini sejalan pula dengan Kotler (2016) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk perasaan senang atau kecewa setelah pengguna membandingkan hasil layanan dengan harapan. Kualitas yang baik akan mendorong kepuasan dan berpotensi memengaruhi kesetiaan pengguna.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan Parasuraman (1988) bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Ketika kesenjangan tersebut mengecil atau kualitas sesuai bahkan melampaui harapan, kepuasan akan meningkat dan ketidakpuasan akan berkurang. Lebih lanjut, Zeithaml et al. (1993) juga menegaskan bahwa kepuasan muncul apabila persepsi kualitas lebih tinggi atau setara dengan harapan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan kuat terhadap kepuasan layanan di Suku Dinas Pendidikan II Jakarta Utara. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin positif kualitas pelayanan yang diterima pengguna, semakin meningkat pula kepuasan layanan yang dirasakan. Meskipun demikian, kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan masih tergolong tidak sepenuhnya dominan, yaitu sebesar 38,6%. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya memasukkan variabel independen lain agar dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asrulla, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Pendekatan Sosial*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Sinambela, L. P. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (cetakan ke-3)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction (Edisi 5)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018 atau edisi sekitar 2016–2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th Edition)*. New York: McGraw-Hill Education.