Pengaruh Kualitas Layanan Konsultasi Perselisihan Hubungan Industrial Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di Disnaker Kota Bandung

Renata Nazzwa Andriyana[1], Anita Silvianita[2]
[1]Administrasi Bisnis, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia
renatanazzwaa@student.telkomuniversity.ac.id
[2]Administrasi Bisnis, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia
anitasilvianita@telkomuniversity.ac.id

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam membantu penyelesaian permasalahan hubungan kerja antara pekerja dan perusahaan. Kualitas layanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang terdiri dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kausal asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 170 pengguna layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berada dalam kategori baik dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan pengguna layanan, pelayanan publik, perselisihan hubungan industrial, Dinas Ketenagakerjaan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Salah satu instansi yang berperan dalam pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan adalah Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung menyediakan layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial untuk membantu penyelesaian permasalahan antara pekerja dan perusahaan. Dalam pelaksanaannya, kualitas layanan sangat menentukan kepuasan pengguna. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, jelas, responsif, dan mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi.

Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti informasi yang kurang jelas, waktu pelayanan yang relatif lama, serta perbedaan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

Berdasarkan rekapitulasi layanan konsultasi periode Januari–Desember 2023, tercatat 337 layanan diberikan kepada masyarakat. Kasus yang paling banyak ditangani adalah Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sebanyak 134 kasus, diikuti Peraturan Perusahaan/Perjanjian Kerja Bersama (PP/PKB) sebanyak 70 kasus, Upah/Gaji 55 kasus, kategori lainnya 49 kasus, dan BPJS 29 kasus. Dari seluruh pengguna layanan, 321 orang menyatakan puas dan 16 orang menyatakan tidak puas.

Pada periode Januari–Desember 2024, jumlah layanan meningkat menjadi 371. Konsultasi terkait PHK tetap mendominasi dengan 150 kasus, disusul PP/PKB sebanyak 87 kasus, Upah/Gaji 67 kasus, kategori lainnya 36 kasus, dan BPJS 31 kasus. Tingkat kepuasan juga meningkat, dengan 364 pengguna menyatakan puas dan hanya 7 pengguna menyatakan tidak puas. Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum semakin baik.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa keluhan, terutama terkait dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan observasi awal dan wawancara informal, sebagian pengguna menilai proses konsultasi masih memerlukan waktu yang cukup lama, komunikasi petugas belum optimal, serta

fasilitas pendukung masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan sudah tinggi, masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Fenomena tersebut penting untuk diteliti karena layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial berperan dalam penyelesaian permasalahan ketenagakerjaan secara preventif dan nonlitigasi. Peningkatan jumlah konsultasi selama tahun 2023–2024 menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ini. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap, perlu terus dilakukan agar kepuasan pengguna dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung penting dilakukan untuk memberikan rekomendasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Teori Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur melalui perbandingan antara harapan pengguna dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pengguna akan mengalami ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Dimensi Kualitas Layanan (SERVQUAL)
Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

a. Tangibles (Bukti Fisik)
Tangibles merupakan segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna layanan, seperti ruang pelayanan, sarana dan prasarana, perlengkapan kerja, serta penampilan petugas. Dalam layanan konsultasi, dimensi ini tercermin pada kenyamanan ruang konsultasi, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan fasilitas pendukung layanan.

b. Reliability (Keandalan)
Reliability adalah kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang benar, menyelesaikan permasalahan dengan tepat, dan memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)
Responsiveness menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna layanan serta merespons kebutuhan dan keluhan yang disampaikan. Semakin cepat dan tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, semakin baik persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

d. Assurance (Jaminan)
Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan. Jaminan ini mencakup kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi secara profesional serta memberikan kepastian dalam proses pelayanan.

e. Empathy (Empati)
Empathy merupakan perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan individu pengguna layanan. Empati ditunjukkan melalui sikap ramah, kesabaran, kemampuan memahami permasalahan pengguna, serta kesediaan memberikan perhatian secara personal selama proses pelayanan berlangsung.

B. Teori Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna layanan merupakan respons atau penilaian pengguna setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah layanan diterima. Menurut Kotler dan

Keller (2016), kepuasan akan tercapai apabila kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika layanan yang diterima tidak mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

1. Indikator Kepuasan Pengguna Layanan
Berdasarkan operasionalisasi variabel dalam penelitian ini, kepuasan pengguna layanan diukur melalui beberapa indikator berikut:

a. Kesesuaian Harapan
Kesesuaian harapan menggambarkan tingkat kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan pengguna. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan kenyataan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

b. Kenyamanan dan Kepercayaan
Kenyamanan dan kepercayaan menunjukkan perasaan aman, nyaman, dan yakin terhadap kompetensi petugas selama proses pelayanan berlangsung. Faktor ini sangat berpengaruh dalam membentuk kepuasan pengguna layanan.

c. Niat Menggunakan Ulang
Niat menggunakan ulang merupakan keinginan pengguna untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama pada masa mendatang. Tingginya keinginan menggunakan kembali layanan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan yang diterima.

C. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna Layanan
Kualitas layanan dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang sangat erat. Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan akan memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung, kualitas layanan yang optimal akan meningkatkan kepuasan pengguna, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, serta mendukung efektivitas penyelesaian permasalahan hubungan industrial.
Hipotesis Penelitian
H1: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

III.METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal asosiatif. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur dan menganalisis pengaruh kualitas layanan konsultasi terhadap kepuasan pengguna layanan berdasarkan data kuantitatif. Penelitian ini juga bersifat verifikatif karena menguji hipotesis yang disusun berdasarkan teori dan penelitian terdahulu menggunakan data empiris.

Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu periode tertentu tanpa pengamatan berulang terhadap responden yang sama. Desain ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi kualitas layanan konsultasi dan kepuasan pengguna pada saat penelitian berlangsung.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung dengan fokus pada layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial. Variabel independen adalah kualitas layanan konsultasi yang mengacu pada model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel dependen adalah kepuasan pengguna layanan yang diukur berdasarkan kesesuaian harapan, kenyamanan, kepercayaan, serta niat menggunakan kembali layanan.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Sampel ditentukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Responden merupakan pengguna layanan yang berusia minimal 18 tahun, pernah menggunakan layanan dalam satu hingga dua tahun terakhir, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Jumlah sampel sebanyak 170 responden dinilai memadai untuk analisis statistik inferensial.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden

mengenai kualitas layanan dan tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman mereka selama menggunakan layanan konsultasi.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator SERVQUAL untuk variabel kualitas layanan dan indikator kepuasan pengguna layanan. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1).

Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan kerangka pemikiran dan hipotesis, penyusunan serta pengujian instrumen, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan kesimpulan dan rekomendasi.

Analisis data dilakukan dengan statistik kuantitatif. Sebelum pengujian hipotesis, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kondisi setiap variabel. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, dilengkapi dengan uji koefisien determinasi dan uji *t* untuk mengetahui besarnya kontribusi serta signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan.

IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Pre Test 30 Responden

1) Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas 30 Responden

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan Konsultasi	KL.1	0,800	0,361	Valid
	KL.2	0,699	0,361	Valid
	KL.3	0,762	0,361	Valid
	KL.4	0,813	0,361	Valid
	KL.5	0,749	0,361	Valid
	KL.6	0,622	0,361	Valid
	KL.7	0,671	0,361	Valid
	KL.8	0,609	0,361	Valid
	KL.9	0,861	0,361	Valid
	KL.10	0,709	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna Layanan	KP.1	0,806	0,361	Valid
	KP.2	0,874	0,361	Valid
	KP.3	0,882	0,361	Valid
	KP.4	0,906	0,361	Valid
	KP.5	0,778	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh hasi R hitung lebih besar dari pada R table. Hal ini menyatakan bahwa indikator valid.

2) Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Konsultasi	0,895	Reliabel
Kepuasan Pengguna Layanan	0,898	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai Cronbach Alpha di atas 0,6, maka variabel dinyatakan reliabel.

Kesimpulan Hasil Uji 30 Responden

Berdasarkan hasil Uji Pre-Test yang mengacu pada Kriteria Validitas dan Reliabilitas, didapati bahwa seluruh data yang terdapat pada setiap indikator dan variabel telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang ditetapkan. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diambil adalah peneliti dapat melanjutkan ke tahap

berikutnya yaitu dengan menambahkan data nyata dalam penelitian yang telah ditentukan sebanyak 170 sampel penelitian.

2. Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan Konsultasi	170	18	50	40,59	7,343
Kepuasan Pengguna Layanan	170	10	25	20,14	3,753
Valid N (listwise)	170				

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 170 responden, variabel Kualitas Layanan Konsultasi memiliki nilai minimum 18 dan maksimum 50, dengan nilai rata-rata sebesar 40,59 serta standar deviasi 7,343. Nilai rata-rata yang tinggi menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan konsultasi. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek pelayanan, komunikasi, dan pemberian solusi.

Standar deviasi sebesar 7,343 menunjukkan adanya variasi jawaban antarresponden, namun masih dalam batas yang wajar. Dengan demikian, penilaian responden secara umum tetap berada pada kategori baik.

Pada variabel Kepuasan Pengguna Layanan, diperoleh nilai minimum 10 dan maksimum 25, dengan nilai rata-rata sebesar 20,14 serta standar deviasi 3,753. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna tergolong tinggi. Responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan, ketepatan solusi, dan kenyamanan selama proses konsultasi.

Standar deviasi sebesar 3,753 menunjukkan bahwa jawaban responden relatif homogen, sehingga tingkat kepuasan yang dirasakan cenderung serupa.

Secara keseluruhan, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan konsultasi berada pada kategori baik dan kepuasan pengguna berada pada kategori tinggi. Seluruh data responden dinyatakan valid (Valid N = 170) tanpa adanya *missing data*, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

1) Variabel Kualitas Layanan Konsultasi

Tabel 4 Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan Konsultasi

Indikator Kualitas Layanan Konsultasi	Presentase Jawaban Frequensi Responden					Total	Rata-Rata
	1	2	3	4	5		
KL.1	1	8	19	76	66	170	4,165
	1	16	57	304	330	708	
KL.2	0	9	30	69	62	170	4,082
	0	18	90	276	310	694	
KL.3	0	17	10	76	67	170	4,135
	0	34	30	304	335	703	

KL.4	0	17	9	70	74	170	4,182
	0	34	27	280	370	711	
KL.5	0	9	20	83	58	170	4,118
	0	18	60	332	290	700	
KL.6	1	13	34	61	61	170	3,988
	1	26	102	244	305	678	
KL.7	5	9	39	51	66	170	3,965
	5	18	117	204	330	674	
KL.8	5	12	28	63	62	170	3,971
	5	24	84	252	310	675	
KL.9	2	17	29	56	66	170	3,982
	2	34	87	224	330	677	
KL.10	0	15	35	54	66	170	4,006
	0	30	105	216	330	681	
Total Rata-Rata							**4,059**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kualitas Layanan Konsultasi berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,059 pada skala 1–5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan yang diterima. Dengan demikian, layanan konsultasi dinilai telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Seluruh indikator memiliki nilai rata-rata antara 3,965 hingga 4,182. Nilai tertinggi terdapat pada indikator KL.4 sebesar 4,182, sedangkan nilai terendah pada indikator KL.7 sebesar 3,965. Meskipun terdapat sedikit perbedaan antarindikator, seluruhnya tetap menunjukkan penilaian yang positif terhadap berbagai aspek layanan konsultasi.

Selain itu, jawaban responden didominasi oleh skala 4 dan 5 pada hampir seluruh indikator. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas layanan sudah baik, baik dari aspek pelayanan, komunikasi, ketepatan solusi, maupun kemampuan petugas dalam membantu menyelesaikan permasalahan. Sebaliknya, hanya sedikit responden yang memberikan penilaian rendah, sehingga tingkat ketidakpuasan terhadap layanan tergolong rendah.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas layanan konsultasi dinilai baik oleh responden. Tingginya nilai rata-rata mengindikasikan bahwa layanan mampu memberikan pengalaman yang positif serta membentuk persepsi yang baik dari pengguna layanan.

.

2) Variabel Kepuasan Pengguna Layanan

Tabel 5 Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna Layanan

Indikator Kepuasan Pengguna Layanan	**Presentase Jawaban Frequensi Responden**					**Total**	**Rata-Rata**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**		
KP.1	0	15	34	84	37	170	3,841
	0	30	102	336	185	653	
KP.2	0	12	21	78	59	170	4,082
	0	24	63	312	295	694	
KP.3	2	11	24	71	62	170	4,059
	2	22	72	284	310	690	
KP.4	0	14	21	75	60	170	4,065

	0	28	63	300	300	691	
KP.5	0	14	22	69	65	170	4,088
	0	28	66	276	325	695	
Total Rata-Rata							**4,027**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kepuasan Pengguna Layanan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,027 pada skala 1–5. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap layanan yang diterima.

Seluruh indikator memiliki nilai rata-rata antara 3,841 hingga 4,088. Nilai tertinggi terdapat pada indikator KP.5 sebesar 4,088, sedangkan nilai terendah pada indikator KP.1 sebesar 3,841. Meskipun terdapat sedikit perbedaan antarindikator, seluruhnya tetap menunjukkan penilaian yang positif terhadap layanan.

Selain itu, jawaban responden didominasi oleh skala 4 dan 5 pada hampir semua indikator. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai layanan telah memenuhi harapan mereka, baik dari segi kualitas, kenyamanan, ketepatan penanganan, maupun manfaat yang diperoleh. Sebaliknya, hanya sedikit responden yang memberikan penilaian rendah, sehingga tingkat ketidakpuasan terhadap layanan tergolong rendah.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan berada pada kategori baik. Tingginya nilai rata-rata mencerminkan bahwa layanan yang diterima mampu memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman yang positif. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kualitas pelayanan.

4. Uji Instrumen

Uji instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reabilitas instrument sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya digunakan untuk pengumpulan data. Supaya data penelitian bisa dikatakan valid atau tidak valid maka dilakukan uji validitas dan reabilitas kuisioner terhadap butir butir pernyataan sehingga dapat diketahui layak atau tidaknya pengumpulan data.

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisiner dikatakan valid jika pernyataan kuisiner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisiner tersebut. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang di ukur. Hasil perhitungan uji validitas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan Konsultasi	KL.1	0,852	0,150	Valid
	KL.2	0,836	0,150	Valid
	KL.3	0,866	0,150	Valid
	KL.4	0,871	0,150	Valid
	KL.5	0,856	0,150	Valid
	KL.6	0,690	0,150	Valid
	KL.7	0,707	0,150	Valid
	KL.8	0,716	0,150	Valid
	KL.9	0,758	0,150	Valid
	KL.10	0,683	0,150	Valid
Kepuasan Pengguna Layanan	KP.1	0,788	0,150	Valid
	KP.2	0,836	0,150	Valid
	KP.3	0,832	0,150	Valid
	KP.4	0,881	0,150	Valid

	KP.5	0,851	0,150	Valid

Berdasarkan tabel diats, maka diperoleh hasil R hitung lebih besar dari pada R tabel. Hal ini menyatakan bahwa indikator valid.

2) Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesinir yang merupakan indikator dari variabel. Kuisioner bisa dikatakan valid jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah sejalan dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas hanya dilakukan pada item-item pernyataan kuisioner yang telah valid. Hasil perhitungan uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan Konsultasi	0,927	Reliabel
Kepuasan Pengguna Layanan	0,893	Reliabel

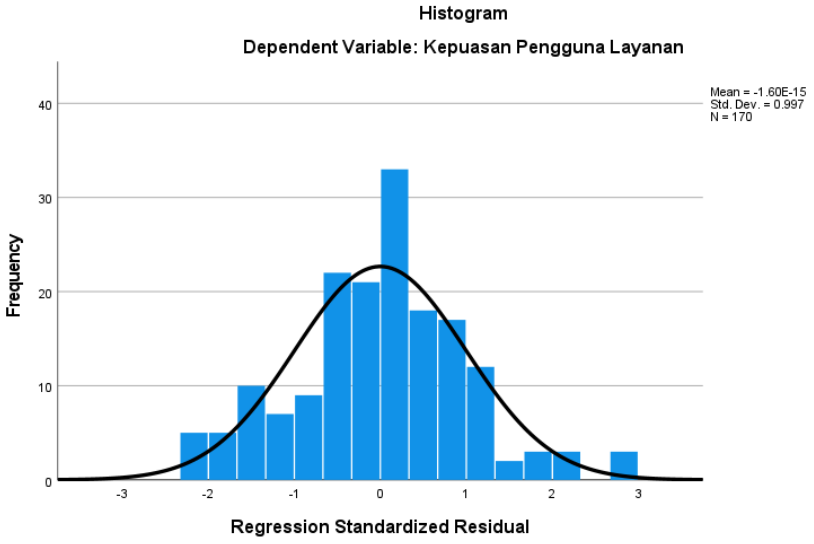
Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai Cronbach Alpha di atas 0,6, maka variabel dinyatakan reliabel.

5. Pengujian Asumsi

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Pengujian ini dilakukan melalui metode grafik dan statistik. Secara grafik, normalitas dapat dilihat dari histogram dan grafik Normal P-P Plot, sedangkan secara statistik diuji menggunakan **One-Sample Kolmogorov-Smirnov**.

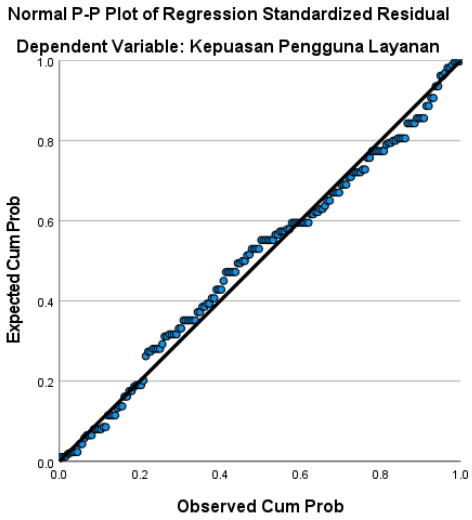
a. Uji Normalitas Berdasarkan Grafik Histogram



Gambar 1 Grafik Histogram

Berdasarkan hasil uji grafik histogram, terlihat bahwa pola distribusi berada di sekitar bagian tengah dan tidak menceng ke kanan maupun ke kiri. Hal ini menunjukkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi.

b. Uji Normalitas Berdasarkan Grafik Normal P-P Plot



Gambar 2 Grafik Normal P-P Plot

Berdasarkan uji P-P Plot didapatkan bahwa titik – titik data sudah menyebar mengikuti garis diagonal, sehingga dikatakan bahwa residual sudah menyebar secara distribusi normal.

c. Uji Normalitas Berdasarkan Uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov

Tabel 8 Uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			170
Normal Parameters[a,b]	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		1,76110727
Most Extreme Differences	Absolute		0,060
	Positive		0,058
	Negative		-0,060
Test Statistic			0,060
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig.		0,137
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,128
		Upper Bound	0,146

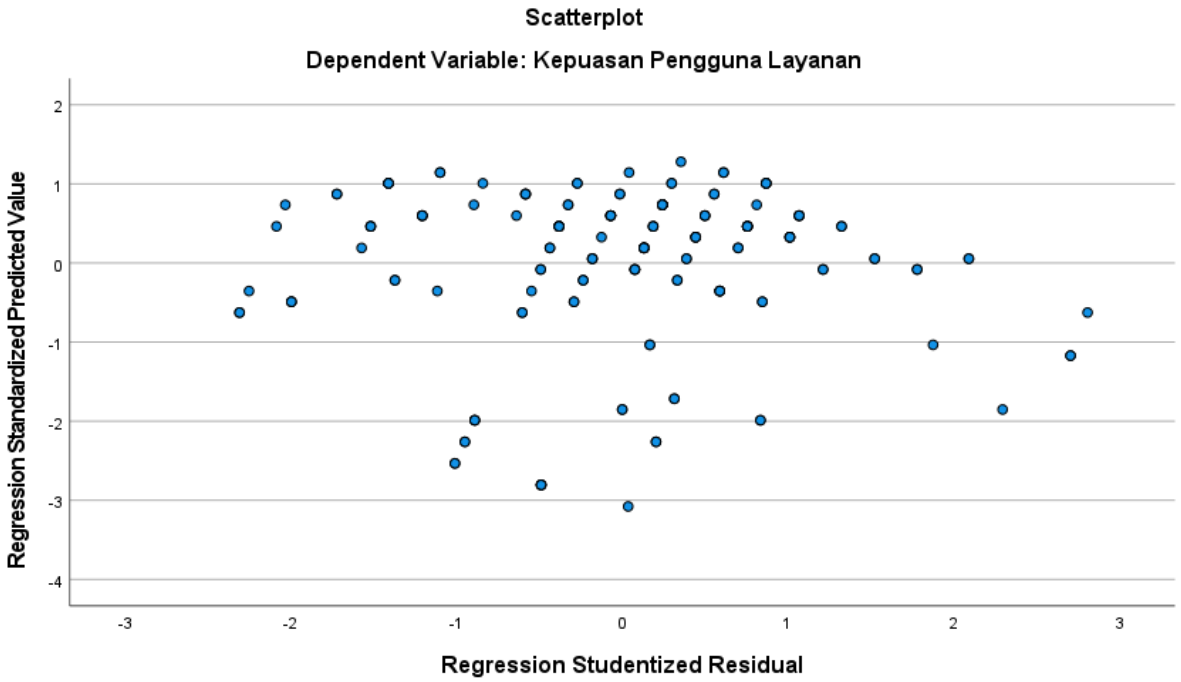
Kriteria uji normalitas menggunakan nilai **Asymp. Sig. (2-tailed)**, yaitu apabila nilainya lebih besar dari tingkat signifikansi (α = 0,05), maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilainya lebih kecil dari 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil output SPSS, diperoleh nilai **Asymp. Sig. (2-tailed)** sebesar 0,200. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,200 > 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians residual pada model regresi bersifat konstan (homoskedastisitas) atau tidak. Pengujian dilakukan dengan mengamati pola sebaran titik pada grafik **Scatterplot** serta menggunakan **Uji Glejser** untuk memastikan ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas.

a. Uji Grafik Scatterplot



Gambar 4 Grafik Scatterplot

Dari gambar 4, menunjukkan bahwa sebaran data residual tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di bawah dan atas angka nol pada sumbu Y dengan demikian model terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

b. Uji Glejser

Tabel 9 Uji Glejser

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,750	0,485		3,607	0,000
	Kualitas Layanan Konsultasi	-0,010	0,012	-0,064	-0,830	0,408
a. Dependent Variable: Abresid						

Berdasarkan tabel 9 diperolah hasil uji Glejser menunjukkan bahwa nilai probabilitas (Sig.) di Variabel Kualitas Layanan Konsultasi sebesar 0,408 > 0,05 yang artinya tidak ada masalah heteroskedastisitas atau lolos pengujian Heterokedastisitas.

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Dasar pengambian keputusan:
Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan Konsultasi	1,000	1,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan			

Dari hasil output SPSS diatas, nilai VIF dari Variabel Kualitas Layanan Konsultasi sebesar 1,000 < 10, maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi (hubungan) antara variabel bebas.

6. Uji Hipotesis

1) Uji T (Parsial)

Uji *t* bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Layanan Konsultasi (X) secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y). Derajat kebebasan (*degree of freedom*) ditentukan dengan rumus **df = n − k = 130 − 2 = 128**.

Hasil uji *t* dapat dilihat pada tabel **Coefficients** melalui nilai *p-value* (Sig.). Variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai *p-value* lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 11 Hasil Uji T

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,817	0,763		2,380	0,018
	Kualitas Layanan Konsultasi	0,451	0,019	0,883	24,388	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan						

Berdasarkan pada tabel 11, pengujian Uji T diatas pada Variabel Kualitas Layanan Konsultasi (X) diketahui bahwa p-value < level of significant dimana 0,000 < 0,05 ini berarti Variabel Kualitas Layanan Konsultasi (X) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) secara parsial.

2) Uji F (Simultan)

Uji *F* bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji *F* dapat dilihat pada tabel **ANOVA**. Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen apabila nilai *p-value* (Sig.) lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05.

05.

Tabel 12 Hasil Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1855,735	1	1855,735	594,794	.000[b]
	Residual	524,153	168	3,120		
	Total	2379,888	169			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Konsultasi						

Berdasarkan tabel 12, menunjukkan bahwa p-value tersebut lebih kecil dari level of significant yaitu 0,05. Berarti Variabel Kualitas Layanan Konsultasi (X) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y) secara simultan, karena 0,000 < 0,05.

7. Uji Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribsi variabel independen (Variabel Kualitas Layanan Konsultasi) terhadap variabel dependen (Variabel Kepuasan Pengguna Layananan). Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena R square berkisar 0-1

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883[a]	0,780	0,778	1,766
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Konsultasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan				

Berdasarkan Tabel 13, diperoleh nilai **R Square** (koefisien determinasi) sebesar 0,780 atau 78,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Konsultasi (X) mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna Layanan (Y) sebesar 78,0%, sedangkan sisanya sebesar 22,0% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

8. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,817	0,763		2,380	0,018
	Kualitas Layanan Konsultasi	0,451	0,019	0,883	24,388	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan						

Berdasarkan Tabel 14, diperoleh nilai konstanta sebesar 1,817 dan koefisien regresi untuk variabel Kualitas Layanan Konsultasi (X) sebesar 0,451. Berdasarkan hasil tersebut, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

Y = 1,817 + 0,451X

Interpretasi persamaan regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1,817 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Layanan Konsultasi (X) bernilai nol, maka nilai Kepuasan Pengguna Layanan (Y) sebesar 1,817.
2. Koefisien regresi sebesar 0,451 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada Kualitas Layanan Konsultasi akan meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan sebesar 0,451. Sebaliknya, setiap penurunan satu satuan pada Kualitas Layanan Konsultasi akan menurunkan Kepuasan Pengguna Layanan sebesar 0,451.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan Kualitas Layanan Konsultasi Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kualitas layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,059. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima. Penilaian tersebut didukung oleh fasilitas yang memadai, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, daya tanggap, serta sikap profesional selama proses konsultasi. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pembahasan Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berada pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan konsultasi telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kepuasan tersebut tercermin dari kemudahan memperoleh informasi, kemampuan petugas memberikan solusi, kenyamanan selama konsultasi, serta kesesuaian layanan dengan harapan pengguna. Hasil ini mendukung teori Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna.

Pembahasan Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung. Artinya, semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Pelayanan yang cepat, responsif, didukung fasilitas yang memadai, serta petugas yang profesional mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan teori Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler (2018) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu terus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan konsultasi perselisihan hubungan industrial di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung berada pada kategori baik dan telah memenuhi harapan sebagian besar pengguna. Penilaian tersebut didukung oleh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dinilai mampu mendukung pelayanan secara efektif. Hasil pengujian hipotesis juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan temuan tersebut, Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek daya tanggap, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kompetensi petugas. Evaluasi pelayanan secara berkala juga perlu dilakukan agar kualitas layanan tetap terjaga. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kepercayaan, loyalitas, kualitas komunikasi, atau efektivitas penyelesaian masalah, serta menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

Andriany, D. (2025). *Sustainable human resource management practices and employee performance*. Routledge. https://www.routledge.com

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book235675

Damas, D. M. R. El. L. M. M. (2021). *Pengaruh eco-efficiency, green innovation, dan pengungkapan emisi karbon terhadap nilai perusahaan dengan kinerja lingkungan sebagai moderasi*. Jurnal Magister Akuntansi Trisakti, 8(2), 85–108.

Fahlevi, R. A., Ali, H., & Khan, M. A. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui promosi sebagai variabel intervening di Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi. International Journal of Economics and Management Studies* (IJESM), 2(3). https://doi.org/10.69718/ijesm.v2i3.275

Hasanah, N. H. N. F. S. (2024). *Analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sadu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.* Swakarya: Jurnal Peneilitian Sosial dan Pengabdian Masyarakat, 3(2).

Khair, H., & Silvianita, A. (2016). Analisis kualitas pelayanan atas kepuasan pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air (studi pada mahasiswa Universitas Telkom tahun 2016). e-Proceeding of Management, 3(2).

Kotler, P. (2023). Marketing management (16th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). Marketing management (16th global ed.). Pearson Education.

Lifan, M. O. S. T. (2025). *Administration optimization in improving the service quality of Bumdes Mitra Mandiri Sajau Bulungan in North Kalimantan.* IRJELMS: International Research Journal of Economics and Management Studies, 4(9), 16–23.

Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.

Mozin, S. Y. S. L. L. Y. T. (2025). *Standar pelayanan publik sebagai instrumen peningkatan kinerja organisasi pemerintah.* Journal Central Publisher, 3(4).

Ningrum, D., & Wicaksana, A. (2025). *The effect of public service quality on community satisfaction: A systematic literature review*. Jurnal DIA, 22(2). https://doi.org/10.30996/dia.v22i02.9975

Nugraha, T. (2024). *Public service quality and customer satisfaction: Mengeksplorasi atribut kualitas pelayanan pada sektor publik.* Jurnal Pemerintahan Daerah, 9(2). https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3653

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.

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. https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80003-3

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing, 67(4), 420–450.

Pratiwi, S. F. N. I. Y. (2022). *Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. Nusantara Innovation Journal, 1(1), 28–37.

Putri, N. A., & Ariyanti, M. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan Pusat Bahasa Universitas Telkom terhadap kepuasan pengguna layanan*. Jurnal Kajian Komunikasi, 5(1).

Rachmawati, I. (2019). *Understanding User Experience, Satisfaction, and Loyalty of Telecommunication Service Providers in Indonesia. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences, 65, 360–372.* https://doi.org/10.15405/epsbs.2019.08.36

Rochmah, S., & Rosy, B. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.* Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 10(1). https://doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278

Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). Research methods for business: A skill-building approach (8th ed.). Wiley.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (edisi terbaru). Alfabeta.

Surya, A. Y. R. R. P. (2023). *Kinerja lingkungan terhadap nilai perusahaan dimediasi kinerja keuangan.* Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing, 10(2), 35–46.

Tjiptono, F. (2017). Service management: Mewujudkan layanan prima (3rd ed.). Andi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. https://peraturan.bpk.go.id

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.