

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Guru Di Direktorat Guru Pendidikan Dasar**

**Wahyu Budi Widod<sup>1✉</sup>, Hendra Permadi<sup>2</sup>, Leroy Holman Siahaan<sup>3</sup>**

*<sup>1\*,2</sup> Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Sakti Bekasi*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Guru di Direktorat Guru Pendidikan Dasar. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 84 responden yang merupakan guru penerima layanan di Direktorat Dikdas. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel.

Metode penelitian yang di gunakan adalah metode pendekatan kuantitatif, dengan Analisis regresi linier berganda. Menggunakan alat hitung statistik SPSS27.

Hasil penelitian ini secara uji parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Guru. dan secara uji parsial Variabel Fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Guru . Secara uji simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Guru . Dengan demikian, Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas menjadi faktor penting dalam membangun Kepuasan Guru di Direktorat Pendidikan Dasar.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Fasilitas , Kepuasan Guru.

Copyright (c) 2025 Aurick

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [wahyubudiwidodo@gmail.com](mailto:wahyubudiwidodo@gmail.com)<sup>1 ✉</sup>, [hendrapermadi507@gmail.com](mailto:hendrapermadi507@gmail.com)<sup>2</sup>, [leroyholman@panca-sakti.ac.id](mailto:leroyholman@panca-sakti.ac.id)<sup>3</sup>.

### **PENDAHULUAN**

Dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan dasar, peran guru sebagai pelaksana utama proses pembelajaran sangatlah krusial. Kepuasan kerja guru menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja dan dedikasi mereka dalam mendidik siswa. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi pendidikan dan ketersediaan fasilitas yang mendukung kegiatan mengajar.

Penelitian oleh Budiarti ( 2021 ), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan dasar, yang mencakup aspek empati dan keandalan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa, yang secara tidak langsung mencerminkan persepsi terhadap kualitas pengajaran guru. Selain itu, menurut Saputri, (2025) menegaskan bahwa dalam industri jasa, termasuk pendidikan, kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor kunci yang menentukan kepuasan pelanggan, dalam hal ini guru sebagai pengguna layanan pendidikan.

Menurut Zuliyanti (2024) kualitas pelayanan administrasi pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa, yang dapat diartikan bahwa pelayanan yang baik juga mendukung lingkungan kerja yang kondusif bagi guru. Hal ini diperkuat oleh temuan dari studi di STIE Indragiri yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, yang mencerminkan pentingnya dukungan institusional terhadap proses belajar-mengajar.

Kepuasan guru terhadap pelayanan dan fasilitas di Direktorat Guru Dikdas merupakan indikator penting bagi kualitas tata kelola pelayanan Kementerian. Direktorat Guru Dikdas sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan guru peran strategis dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan guru. Kualitas pelayanan di direktorat berpengaruh langsung terhadap kinerja pemerintah dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Partisipasi pegawai pelayanan dalam proses pelayanan publik juga menjadi faktor penting. Dengan adanya keterlibatan seluruh pegawai di bidang pelayanan, penyelenggaraan layanan publik dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, khususnya untuk guru SD dan SMP. Partisipasi seluruh pegawai tidak hanya mendorong transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga membangun rasa kepemilikan dan kepercayaan antara guru dengan Direktorat Guru Dikdas.

Namun, dalam kenyataannya, banyak tantangan atau kendala yang dihadapi dan kualitas layanan yang kurang memadai. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kepuasan guru di pelayanan Direktorat Guru Pendidikan Dasar.

Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi Direktorat Guru Pendidikan Dasar dan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah dalam meningkatkan pelayanan dan mendorong partisipasi seluruh pegawai efektif, sehingga mampu meningkatkan kepuasan Guru SD dan SMP terhadap layanan yang mereka terima.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan guru SD dan SMP. Diharapkan penelitian ini akan memberikan saran kepada pemerintah tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efisien dan inklusif. Banyaknya jumlah guru yang terlayani di Direktorat setiap bulannya mengalami penurunan dan peningkatan, oleh karena itu peneliti menampilkan tabel 1 yang memperlihatkan jumlah guru yang terlayani dari bulan Maret sampai Juni 2025.

Peningkatan Kepuasan Guru Melalui Kualitas pelayanan dan keaktifan pegawai dalam kegiatan Direktorat seperti menjawab pertanyaan dari tamu, sosialisasi program Direktorat, dan melayani konsultasi dari tamu yang datang ke kantor Direktorat. Melatih seluruh staf pelayanan dan menambah fasilitas untuk meningkatkan pelayanan kepada para guru.

Kualitas Pelayanan dan fasilitas sebagai Faktor Penting terhadap Kepuasan Guru. Aspek kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta ketersediaan fasilitas fisik dan digital dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan Direktorat.

Transparansi Direktorat dalam pengelolaan anggaran, pelaporan kegiatan, dan penanganan keluhan menjadi hal penting bagi kepuasan guru. Guru yang mengetahui

dengan jelas program dan Informasi Direktorat akan merasa lebih percaya dan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diterima.

Kepemimpinan Tim Kerja dan sikap proaktif pegawai dalam menjaga kualitas pelayanan publik juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan guru.

Penggunaan media sosial dan teknologi informasi oleh Direktorat, misalnya melalui aplikasi layanan publik, dapat meningkatkan akses warga terhadap informasi dan layanan Direktorat. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi unit kerja utama untuk mengidentifikasi.

Tujuan Penelitian: (1) Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru di Direktorat Guru Pendidikan Dasar. (2) Untuk Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan guru di Direktorat Guru Pendidikan Dasar. (3) Untuk Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan guru di Direktorat Guru Pendidikan Dasar.

### **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis Kepuasan Guru**

Menurut Sonani & Yulia, (2021) Tingkat kepuasan pelanggan ( Guru ) terdiri dari tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan organisasi yang memberikan layanan (pengalaman).

Kepuasan guru adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh guru sebagai hasil dari pengalaman kerja mereka, termasuk interaksi dengan layanan administratif dan ketersediaan fasilitas. Menurut penelitian oleh Anita Sari (2022), orientasi dinas pendidikan terhadap kepuasan pelayanan mengarah pada perbaikan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diharapkan akan mencapai kepuasan pelanggan dengan baik. dan ketidakpuasan pelanggan ( guru ) sebagai hasil dari pengalaman dengan hal-hal memengaruhi cara masyarakat menilai organisasi. Adalah penting bagi suatu organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar mereka dapat meminimalkan jumlah pengalaman mereka yang tidak menyenangkan dan yang menyenangkan. Rabaisa et al., (2021).

### **Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah penilaian atau persepsi individu mengenai sejauh mana pelayanan yang diterima memenuhi harapan mereka. Dalam konteks Direktorat Guru Pendidikan Dasar, kualitas pelayanan mencakup interaksi guru dengan pihak administrasi, dukungan yang diberikan dalam tugas-tugas mereka, serta kebijakan yang diterapkan. Menurut Grönroos (2017), kualitas pelayanan adalah totalitas pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan (dalam hal ini, guru) terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi (Direktorat Guru Pendidikan Dasar), yang dipengaruhi oleh harapan dan pengalaman nyata. Dalam pendidikan, kualitas pelayanan mencakup aspek kecepatan, kemudahan akses, keandalan, dan kualitas informasi.

Menurut Yuliana, (2023) Kualitas adalah kunci bagi penyedia layanan bertahan dalam persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa. Untuk penyedia layanan/ penyedia layanan di mencapai kepuasan pelanggan, kualitas adalah penting dan layak untuk ditingkatkan dan ditingkatkan terus menerus dengan inovasi berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh secara kuat kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru. Semakin baik kualitas pelayanan yang di selenggarakan oleh direktorat maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan guru terhadap hasil kerja direktorat. Pelayanan yang baik bukan hanya menjadi kewajiban pemerintah pada tingkat pusat, provinsi, atau wilayah kota dan kabupaten saja, tetapi juga dibutuhkan pada tingkat pemerintahan direktorat.

H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Guru.

### Fasilitas

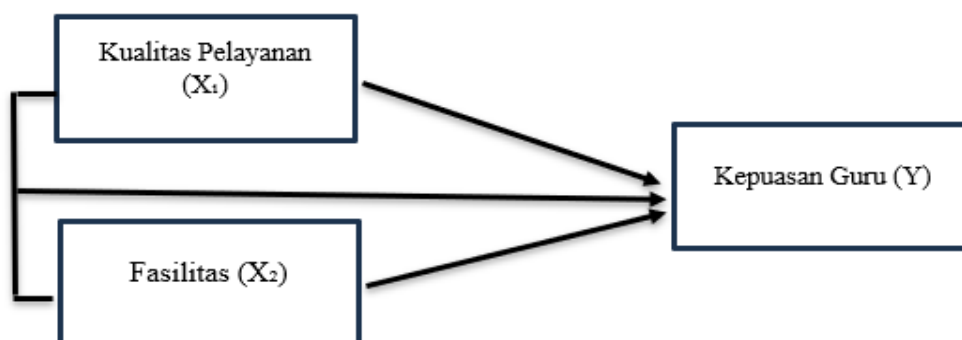
Fasilitas dalam lingkungan pendidikan merujuk pada sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung proses belajar mengajar dan kegiatan administrasi. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi kerja guru. Menurut penelitian oleh Vineilia Dwi dkk (2024), fasilitas yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

Fasilitas layanan merupakan bagian dari sarana fisik (tangible) dalam teori kualitas pelayanan yang mencakup semua perangkat fisik, infrastruktur, dan teknologi yang disediakan untuk mendukung proses pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik dan pendidikan, fasilitas ini menjadi komponen penting untuk menunjang kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan pengguna layanan (guru).

Pendekatan lain terhadap konsep fasilitas disampaikan oleh Sutrisno (2021), yang menjelaskan bahwa fasilitas mencakup segala bentuk sarana dan prasarana yang berfungsi sebagai pendukung dan pelengkap kegiatan atau aktivitas individu atau kelompok. Alif Ramadhan Kinerja et al., (2025).

H2 : Variabel Fasilitas Berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Guru.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



## METODOLOGI

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran secara langsung melalui bantuan *google form* menggunakan penilaian skala likert melalui pendekatan kuantitatif asosiatif kausal yang bertujuan untuk menentukan pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) terhadap variabel dependen (Kepuasan Guru ). data yang didapatkan kemudian akan bersifat representatif karena

telah mengelompokkan kriteria tertentu, dengan menetapkan sejumlah responden sebanyak 84 responden.

Sebagaimana atas penyebaran yang dilakukan didapatkan bahwa responden adalah sejumlah 84 responden, yang selanjutnya akan dieksplorasi atau dianalisa menggunakan model analisa SPSS27 dibantu menggunakan analisa software SPSS27.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. 1Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS	84	21	30	26.50	2.650
FASILITAS	84	21	30	27.26	2.282
KEPUASAN	84	22	30	26.85	2.529
Valid N (listwise)	84				

Setiap variabel memiliki jumlah responden yang sama, yaitu N = 84. Ini menunjukkan bahwa tidak ada data yang hilang (missing value) untuk ketiga variabel dalam analisis ini, sebagaimana ditunjukkan pula oleh baris “Valid N (listwise) = 84”, Ketiga variabel memiliki skor maksimum yang sama (30), namun memiliki perbedaan skor minimum, yang mengindikasikan variasi persepsi responden terhadap masing-masing konstruk.

Penyebaran nilai untuk ketiga variabel tergolong moderat (tidak terlalu kecil atau besar), dengan Kualitas Pelayanan menunjukkan penyebaran data yang paling besar (berarti respon terhadap pelayanan lebih bervariasi). Secara umum responden memberikan penilaian cukup positif hingga sangat positif terhadap ketiga aspek tersebut, dengan kepuasan memiliki nilai rata- rata tertinggi, Artinya, persepsi responden terhadap pelayanan lebih beragam dibandingkan fasilitas dan kepuasan.

Tabel 4. 1 Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
KUALITAS PELAYANAN (X1)	X1.1	0.746	0.214	Valid
	X1.2	0.692	0.214	Valid
	X1.3	0.667	0.214	Valid
	X1.4	0.775	0.214	Valid
	X1.5	0.705	0.214	Valid
	X1.6	0.731	0.214	Valid
FASILITAS (X2)	X2.1	0.722	0.214	Valid
	X2.2	0.657	0.214	Valid
	X2.3	0.618	0.214	Valid
	X2.4	0.733	0.214	Valid
	X2.5	0.697	0.214	Valid
	X2.6	0.686	0.214	Valid
	Y1	0.721	0.214	Valid

KEPUASAN GURU (Y)	Y2	0.783	0.214	Valid
	Y3	0.762	0.214	Valid
	Y4	0.766	0.214	Valid
	Y5	0.760	0.214	Valid
	Y6	0.772	0.214	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dinyatakan bahwa item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini dapat dilihat dari  $r$  hitung masing-masing item pernyataan memiliki nilai lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,214.

Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach'alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.811	Reliabel
Fasilitas (X2)	0.774	Reliabel
Kepuasan Guru (Y)	0.853	Reliabel

Menurut Ghazali (2020) menyatakan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60. Nilai cronbach's alpha untuk  $X_1$  Kualitas Pelayanan sebesar 0,811,  $X_2$  Fasilitas sebesar 0,774, dan Y Kepuasan Guru sebesar 0,853, maka kuesioner atau data dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4. 4 Uji Kolmogorov-smirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			84
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.58234841
Most Extreme Differences	Absolute		.125
	Positive		.125
	Negative		-.109
Test Statistic			.125
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.200
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.220
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.365
		Upper Bound	.347

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Berdasarkan hasil tabel di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200, yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa

data residual terdistribusi normal, karena nilai signifikansi melebihi batas kritis ( $\alpha = 0,05$ ). Selain itu, hasil Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,220 juga mendukung kesimpulan tersebut, dengan rentang interval kepercayaan sebesar 0,365 hingga 0,347. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.338	2.143		1.558	.123		
	KUALITAS	.688	.094	.407	4.139	<.001	.500	2.000
	FASILITAS	.585	.109	.437	4.449	<.001	.500	2.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan tabel di atas, hasil dari uji multikolinearitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai toleransi  $> 0,10$  dan VIF masing-masing variabel  $< 10$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.338	2.143		1.558	.123		
	KUALITAS	.688	.094	.407	4.139	<.001	.500	2.000
	FASILITAS	.585	.109	.437	4.449	<.001	.500	2.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

a. Jika konstanta = 3.338, artinya jika Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Fasilitas ( $X_2$ ) bernilai nol, maka nilai dasar kepuasan guru diprediksi sebesar 3.338.

b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.688 mempunyai makna, apabila kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan guru akan mengalami peningkatan sebesar 0.688. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan guru.

c. Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0.585 mempunyai makna, apabila kualitas Fasilitas ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan guru akan mengalami peningkatan sebesar 0.585. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara fasilitas dengan kepuasan guru.

Tabel 4. 7 Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.338	2.143		1.558	.123		
	KUALITAS	.688	.094	.407	4.139	<.001	.500	2.000
	FASILITAS	.585	.109	.437	4.449	<.001	.500	2.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

- Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 4.139 > dari t tabel 1.989. Sementara nilai signifikansi 0.001 < dari 0.05. Sehingga H1 diterima. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan guru di Direktorat.
- hasil tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel fasilitas memiliki t hitung sebesar 4.449 > dari t tabel 1.989. Sementara nilai signifikansi 0.001 < dari 0.05. Sehingga H2 diterima. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan guru di Direktorat secara signifikan.

Tabel 4. 8 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	323.170	2	161.585	62.980	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	207.818	81	2.566		
	Total	530.988	83			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS

Berdasarkan hasil uji F pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F sebesar 62,980 dengan signifikansi sebesar < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang terdiri dari variabel kepuasan guru secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Artinya, kedua variabel tersebut bersama-sama dapat menjelaskan variasi dalam tingkat kepuasan guru di Direktorat.

Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.780 <sup>a</sup>	.609	.599	1.602

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN

diperoleh nilai R sebesar 0,780 yang menunjukkan adanya hubungan kuat antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan guru. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,609, kedua komponen ini menghasilkan 60,9 % variasi kepuasan guru. Sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,599 menunjukkan bahwa model tetap baik meskipun telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel. Dengan standar error sebesar 1,602, model ini dianggap cukup akurat untuk digunakan dalam memprediksi kepuasan guru.

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Guru**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dapat menjelaskan bahwa hasil pengujian pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru mempunyai pengaruh dan signifikan, dengan nilai signifikan P Value sebesar  $0.000 < 0.05$ .

Kemudian, hal itu sejalan dengan pernyataan responden yang dapat diperoleh dari hasil penilaian responden mengenai variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan nilai rata-rata (Mean) variabel kualitas pelayanan adalah 26,50. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ).

Menurut penelitian terdahulu Rossa Ilma Silfiah, dkk (2021) dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan warga” Penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan guru, dengan nilai t hitung sebesar  $(4.139) < t \text{ tabel } 1,989$  dan nilai signifikansi 0,05.

Sehingga dalam penelitian diatas yang menunjukan adanya pengaruh dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru telah teruji dan terbukti kebenarannya sesuai dengan penelitian terdahulu.

### **2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Guru**

hasil pengujian pada variabel fasilitas terhadap kepuasan guru mempunyai pengaruh dan signifikan, dengan nilai signifikan P value sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka bisa diartikan jika variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan guru. Kemudian, hal itu sejalan dengan pernyataan responden yang dapat diperoleh hasil penilaian responden mengenai variabel fasilitas ( $X_2$ ) dengan nilai rata-rata (Mean) skala 5 atau guru sangat setuju pada indikator cepat tanggap, hal tersebut berarti direktorat akan memberikan fasilitas yang membuat guru semakin nyaman untuk mendapatkan pelayanan ke direktorat.

Penelitian tersebut membuktikan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan guru, dengan nilai t hitung sebesar  $4.449 < t \text{ tabel } 1,989$  dan nilai signifikansi 0,05.

Sehingga dalam penelitian diatas yang menunjukan adanya pengaruh dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan guru telah teruji dan terbukti kebenarannya sesuai dengan penelitian terdahulu.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan Terhadap Kepuasan Guru**

Hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan (bersama – sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan guru. Hal ini di buktikan

dengan pengujian statistic pada uji F dimana nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $62,980 > 2,79$  dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan guru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yaitu kegiatan yang ada pada perusahaan dengan menggunakan sistem manajemen untuk mengelola peran sumber daya manusia dengan cara melatih dan mengembangkan tenaga kerja yang efektif dan efisien agar tetap berkualitas dan tidak merugikan perusahaan.

## SIMPULAN

1. Secara uji parsial kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan guru di Direktorat Dikdas. Hal tersebut di buktikan dengan hasil uji statistic t yang menunjukkan nilai signifikansi kualitas pelayanan  $0,001$  yang berarti  $< 0,05$  dan t hitung sebesar  $4.139$  maka t hitung  $> 1.989$  yang berarti hipotesis (H1) di terima. Sehingga dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan guru.
2. Secara uji parsial fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan guru di Direktorat Dikdas. Hal tersebut di buktikan dengan hasil uji statistic t yang menunjukkan nilai signifikansi fasilitas  $0,001$  yang berarti  $< 0,05$  dan t hitung sebesar  $4.449$  maka t hitung  $> 1.989$  yang berarti hipotesis (H2) di terima. Sehingga dapat di simpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan guru.
3. Secara uji simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan guru berdasarkan hipotesis peneliti pada penelitian yang telah di uji. namun kualitas pelayanan ( $X_1$ ) lebih berpengaruh terhadap kepuasan guru.

## Referensi :

- Ariantika, V., Lemiyana, & Lestari, C. (2024). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. JAKBS Vol. 6 No. 2.
- Budiarti, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar pada Kepuasan Orang Tua. Universitas Brawijaya. repository.ub.ac.id  
ejurnal.ars.ac.id+1researchgate.net+1 gurudikdas.dikdasmen.go.id
- Kemendikbudristek (2023). Pedoman Layanan Guru Pendidikan Dasar.
- Kotler dan Keller (2020): Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya .
- Laporan Survei Triwulan I 2025 – Direktorat Guru Pendidikan Dasar: Menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas pelayanan di Direktorat Guru Pendidikan Dasar berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi .
- Parasuraman, Zeithaml & Berry (dalam Tjiptono, 2020). Service Quality (SERVQUAL) Theory.  
perpustakaan.stieparapi.ac.id, repository.uinjkt.ac.id, repository.uinsaizu.ac.id
- Rismawati Saputri (2024): Dalam penelitiannya, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, meskipun dalam konteks yang berbeda .

- Saputri, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jamaah KBIHU Al Huda Jetis Kebumen Tahun 2024. Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
- Tjiptono, F. (2020). Strategi Pemasaran. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, I., Purwadhi, & Andriani, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (STIE-I) Rengat.
- UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
- Zuliyanti. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa di MA NU Banat Kudus. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.