



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penyelesaian Perselisihan Ketenagakerjaan di Disnakertrans Sumut

The Effect of Service Quality on Community Satisfaction in Resolving Labor Disputes in the North Sumatra Directorate of Labor and Transmigration

Maria Stefana & Khairunnisah Lubis*

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan merupakan aspek krusial dalam menjaga stabilitas hubungan industrial di Indonesia. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi berperan penting dalam memberikan layanan penyelesaian konflik tenaga kerja yang berkualitas, yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan di Provinsi Sumatera Utara. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei pada 234 responden yang dipilih secara acak. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial, termasuk uji regresi untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai R Square sebesar 42,9%. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, seperti transparansi dan responsivitas, perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam menyelesaikan perselisihan ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Penyelesaian Perselisihan Ketenagakerjaan; Kepuasan Masyarakat.

Abstract

The resolution of labor disputes is a crucial aspect in maintaining the stability of industrial relations in Indonesia. The Manpower and Transmigration Office plays an important role in providing quality labor conflict resolution services, which affects the level of community satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality on community satisfaction in resolving labor disputes in North Sumatra Province. A quantitative approach was used with a survey method on 234 randomly selected respondents. Data analysis was carried out using descriptive and inferential statistical techniques, including regression tests to identify relationships between research variables. The results showed that service quality had a significant effect on community satisfaction, with an R Square value of 42.9%. Therefore, improving the quality of services, such as transparency and responsiveness, needs to be a priority to increase public trust in the government in resolving labor disputes.

Keywords: Service Quality; Labor Dispute Resolution; Community Satisfaction.

How to Cite: Stefana, M. & Lubis, K. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penyelesaian Perselisihan Ketenagakerjaan di Disnakertrans Sumut. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 7(1) 2025: 85-94,



PENDAHULUAN

Penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan merupakan aspek krusial dalam menjaga stabilitas hubungan industrial di Indonesia (Rangkuti & Nadhirah, 2023; Sari et al., 2021). Dalam konteks pembangunan ekonomi, tenaga kerja memegang peran sentral dalam mendukung produktivitas dan pertumbuhan sektor industri. Perusahaan yang berkembang di berbagai sektor ekonomi sering kali menghadapi tantangan dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pengusaha dan pekerja (Muhammad Fadhiilah Djunaidi, 2023; Ningrat et al., 2025; Yudhistira & Paksi, 2022). Ketidakseimbangan kepentingan, perbedaan persepsi mengenai hak dan kewajiban, serta dinamika internal dalam perusahaan sering menjadi pemicu perselisihan ketenagakerjaan (Fakriyanti & Syamsul Arifin, 2012; Rangkuti & Nadhirah, 2023).

Kehadiran lembaga pemerintah dalam menangani perselisihan ketenagakerjaan menjadi faktor penting dalam menjaga ketertiban dan kesejahteraan tenaga kerja. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebagai perwakilan pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan penyelesaian perselisihan tenaga kerja (F. A. Putri, 2019; Wiryadi et al., 2020). Proses penyelesaian yang berkualitas tidak hanya berfokus pada pemenuhan aspek hukum, tetapi juga mempertimbangkan keadilan serta kepuasan para pihak yang terlibat. Keberhasilan dalam menyelesaikan perselisihan menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas layanan publik di bidang ketenagakerjaan (Marpaung et al., 2020; Salsabila & Hertati, 2022).

Peningkatan jumlah kasus perselisihan ketenagakerjaan menunjukkan adanya tantangan dalam menciptakan hubungan industrial yang harmonis. Berbagai faktor dapat menjadi pemicu perselisihan, di antaranya perbedaan penafsiran mengenai hak dan kewajiban, ketidaksepakatan terkait kondisi kerja, serta pemutusan hubungan kerja yang dianggap tidak adil oleh salah satu pihak (Fakriyanti & Syamsul Arifin, 2012; Hutagalung et al., 2022; Sitinjak & Ediwarman, 2014). Mekanisme penyelesaian perselisihan yang diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi meliputi berbagai tahapan, seperti perundingan bipartit, mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan pengadilan hubungan industrial.

Penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan yang efektif membutuhkan pendekatan yang komprehensif, mulai dari pemetaan akar permasalahan hingga implementasi solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Keberpikahan pada keadilan serta kejelasan prosedur menjadi elemen utama dalam menciptakan layanan yang transparan dan dapat dipercaya oleh masyarakat (Jamillah, 2015; Marbun, 2020; Sitompul et al., 2010). Penggunaan metode mediasi dan konsiliasi menjadi pilihan utama sebelum perselisihan diajukan ke tahap litigasi, mengingat proses ini lebih efisien dalam waktu dan biaya dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan .

Kualitas pelayanan dalam penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Layanan yang responsif, transparan, dan profesional akan meningkatkan tingkat kepercayaan tenaga kerja serta pengusaha terhadap peran pemerintah dalam menjaga keseimbangan hubungan industrial (Effendy, 2014). Aspek-aspek yang menjadi ukuran kualitas layanan meliputi ketepatan waktu dalam penyelesaian kasus, keterjangkauan akses terhadap layanan, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pihak-pihak yang terlibat (PRIMA, 2016; Sitinjak & Ediwarman, 2014).

Kepuasan masyarakat terhadap layanan penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan dapat dilihat dari sejauh mana mereka merasa hak-haknya terpenuhi dalam proses mediasi dan arbitrase. Persepsi mengenai keadilan dalam proses penyelesaian juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Pelayanan yang cenderung lambat, kurang transparan, atau tidak memberikan solusi yang adil dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang bertanggung jawab atas penyelesaian perselisihan (Nasution, 2018; R. D. Putri et al., 2019; Simanjuntak & Mubarak, 2017).

Evaluasi terhadap efektivitas layanan penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kinerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem pengaduan, serta penerapan teknologi dalam proses administrasi menjadi faktor-faktor yang dapat mempercepat dan menyederhanakan mekanisme penyelesaian perselisihan. Penerapan sistem pelayanan berbasis digital, misalnya, dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan serta mempercepat penyelesaian kasus.

Dinamika ketenagakerjaan yang terus berkembang menuntut adanya fleksibilitas dalam kebijakan penyelesaian perselisihan. Perubahan pola kerja, seperti meningkatnya penggunaan tenaga kerja kontrak dan outsourcing, menghadirkan tantangan baru dalam regulasi ketenagakerjaan. Penyelesaian perselisihan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan ini tanpa mengabaikan prinsip-prinsip keadilan dan kesejahteraan tenaga kerja.

Layanan penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan yang berkualitas tidak hanya memberikan dampak positif bagi pekerja dan pengusaha, tetapi juga bagi stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Penyelesaian yang tepat akan mengurangi potensi konflik yang berkepanjangan, meningkatkan produktivitas tenaga kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pertumbuhan industri. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas bagi pemerintah dalam rangka menciptakan sistem ketenagakerjaan yang lebih adil dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Utara. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas layanan penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan. Pendekatan ini memungkinkan analisis hubungan antarvariabel secara sistematis melalui pengumpulan data numerik dan pengolahan statistik yang akurat.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Utara sebanyak 234 orang dan masyarakat Provinsi Sumatera Utara sebanyak 303.272 orang. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik random sampling dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% agar dapat merepresentasikan populasi secara objektif.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun secara sistematis untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang mencakup ketepatan waktu, transparansi, profesionalisme, dan efektivitas penyelesaian perselisihan. Selain itu, observasi dan dokumentasi digunakan sebagai metode tambahan guna memperoleh data yang lebih komprehensif.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi data penelitian. Analisis inferensial melibatkan uji korelasi dan regresi guna mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Uji hipotesis dilakukan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti.

Reliabilitas dan validitas instrumen diuji sebelum pengumpulan data guna memastikan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan analisis statistik yang sesuai agar hasil penelitian memiliki kredibilitas yang tinggi dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan layanan publik di bidang ketenagakerjaan.

Penerapan metode penelitian yang sistematis dan berbasis pada data empiris diharapkan dapat menghasilkan temuan yang dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan di bidang ketenagakerjaan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan mekanisme penyelesaian perselisihan yang lebih efektif dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	24	24%
2	Perempuan	76	76%
Total		100	100%

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Guru	76	76%
2	Karyawan Swasta	21	21%
3	PNS	2	2%
4	Mahasiswa	1	1%
5	Dosen	0	0%
Total		100	100%

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 21 Tahun	0	0%
2	21 - 30 Tahun	32	32%
3	31 - 40 Tahun	23	23%
4	41 - 50 Tahun	29	29%
5	> 50 Tahun	16	16%
Total		100	100%

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK/MA	9	9%
2	Diploma (DI, D II, D III)	5	5%
3	S1 / D IV	80	80%
4	S2	6	6%
5	S3	0	0%
Total		100	100%

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan lama bekerja

NO	LAMA BEKERJA	JUMLAH	PERSENTASE
1	< 1 TAHUN	15	15%
2	2 - 3 TAHUN	16	16%
3	>5 TAHUN	69	69%
TOTAL		100	100%

Hasil Uji Deskriptif

Tabel 11. Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan (X)

Descriptive Statistics												
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis		
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
X1.1	100	4	1	5	442	4.42	.067	.669	.448	-1.763	.241	6.642
X1.2	100	4	1	5	436	4.36	.086	.859	.738	-2.042	.241	5.510
X1.3	100	4	1	5	428	4.28	.081	.805	.648	-1.740	.241	4.774
X1.4	100	4	1	5	421	4.21	.088	.880	.774	-1.608	.241	3.680
X1.5	100	3	2	5	437	4.37	.069	.691	.478	-1.204	.241	2.234
X1.6	100	4	1	5	426	4.26	.075	.747	.558	-1.505	.241	4.160
X1.7	100	3	2	5	425	4.25	.077	.770	.593	-1.006	.241	1.027
X1.8	100	4	1	5	428	4.28	.079	.792	.628	-1.417	.241	3.026
X1.9	100	4	1	5	426	4.26	.076	.760	.578	-1.463	.241	3.752
X1.10	100	4	1	5	437	4.37	.077	.774	.599	-1.687	.241	4.165
X1.11	100	3	2	5	432	4.32	.074	.737	.543	-1.208	.241	1.927
X1.12	100	4	1	5	424	4.24	.082	.818	.669	-1.602	.241	4.062
X1.13	100	4	1	5	427	4.27	.076	.763	.583	-1.753	.241	5.655
X1.14	100	4	1	5	417	4.17	.078	.779	.607	-1.485	.241	4.326
X1.15	100	4	1	5	421	4.21	.078	.782	.612	-1.294	.241	2.845
X1.16	100	4	1	5	420	4.20	.084	.841	.707	-1.539	.241	3.520
X1.17	100	4	1	5	441	4.41	.074	.740	.547	-1.745	.241	4.856
X1.18	100	3	2	5	438	4.38	.065	.648	.420	-1.018	.241	1.946
X1.19	100	4	1	5	438	4.38	.072	.722	.521	-1.708	.241	5.211
TOTAL X	100	65	30	95	8164	81.64	1.203	12.033	144.798	-1.592	.241	4.349
Valid N	100											
(listwise)												

Maria Stefana & Khairunnisah Lubis, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penyelesaian Perselisihan Ketenagakerjaan di Disnakertrans Sumut

Berdasarkan hasil uji deskriptif, nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan berkisar antara 4.17 hingga 4.42, menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang tinggi terhadap kualitas pelayanan penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan.

- Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator X1.1 (4.42), menunjukkan aspek pelayanan yang paling memuaskan.
- Nilai skewness negatif pada sebagian besar indikator menunjukkan bahwa distribusi data cenderung condong ke arah nilai tinggi.
- Nilai kurtosis yang cukup besar menunjukkan bahwa distribusi data lebih terpusat di sekitar nilai rata-rata.

Tabel 12. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Masyarakat (Y)

Descriptive Statistics													
N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis	Std. Error	Std. Error	Std. Error	Std. Error
Y1.1	100	3	1	4	304	3.04	.071	.710	.503	-1.096	.241	2.310	.478
Y1.2	100	3	1	4	234	2.34	.079	.794	.631	1.531	.241	.797	.478
Y1.3	100	3	1	4	229	2.29	.073	.729	.531	1.885	.241	1.913	.478
Y1.4	100	3	1	4	305	3.05	.056	.557	.311	-.335	.241	1.764	.478
Y1.5	100	2	2	4	319	3.19	.049	.486	.236	.447	.241	.371	.478
Y1.6	100	3	1	4	298	2.98	.055	.550	.303	-1.127	.241	4.462	.478
Y1.7	100	2	2	4	307	3.07	.056	.555	.308	.034	.241	.291	.478
Y1.8	100	2	2	4	313	3.13	.046	.464	.215	.461	.241	1.189	.478
Y1.9	99	3	1	4	357	3.61	.067	.667	.445	-1.871	.243	3.684	.481
Y1.10	100	3	1	4	305	3.05	.052	.520	.270	-.809	.241	4.669	.478
Y1.11	100	2	2	4	307	3.07	.046	.455	.207	.291	.241	1.820	.478
Y1.12	100	3	1	4	311	3.11	.053	.530	.281	-.714	.241	4.466	.478
Y1.13	100	3	1	4	313	3.13	.053	.525	.276	-.275	.241	2.578	.478
Total Y	100	29	23	52	3902	39.02	.551	5.514	30.404	.699	.241	1.261	.478
Valid (listwise)	N99												

Nilai rata-rata kepuasan masyarakat berkisar antara 2.29 hingga 3.61, yang menunjukkan adanya perbedaan persepsi dalam tingkat kepuasan terhadap layanan.

- Indikator Y1.9 memiliki nilai tertinggi (3.61), mengindikasikan bahwa aspek tertentu dari layanan lebih disukai dibanding yang lain.
- Beberapa indikator memiliki nilai *skewness* positif, yang menunjukkan adanya kecenderungan responden memberikan nilai yang lebih rendah pada aspek tertentu.

Tabel 13. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

NO	Rhitung	Rtabel	Validitas
1	0.676	0.1654	Valid

2	0.841	0.1654	Valid
3	0.876	0.1654	Valid
4	0.882	0.1654	Valid
5	0.844	0.1654	Valid
6	0.839	0.1654	Valid
7	0.908	0.1654	Valid
8	0.899	0.1654	Valid
9	0.905	0.1654	Valid
10	0.735	0.1654	Valid
11	0.873	0.1654	Valid
12	0.881	0.1654	Valid
13	0.867	0.1654	Valid
14	0.848	0.1654	Valid
15	0.608	0.1654	Valid
16	0.772	0.1654	Valid
17	0.759	0.1654	Valid
18	0.752	0.1654	Valid
19	0.884	0.1654	Valid

- Semua indikator dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena memiliki **r hitung > r tabel (0.1654)**.
- Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai **Cronbach's Alpha** di atas 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi yang baik.

Tabel 14. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

NO	Rhitung	Rtabel	Validitas
			R Hitung > R Tabel
1	0.738	0.1654	Valid
2	0.538	0.1654	Valid
3	0.778	0.1654	Valid
4	0.775	0.1654	Valid
5	0.786	0.1654	Valid
6	0.550	0.1654	Valid
7	0.732	0.1654	Valid
8	0.852	0.1654	Valid
9	0.570	0.1654	Valid
10	0.845	0.1654	Valid
11	0.804	0.1654	Valid
12	0.805	0.1654	Valid
13	0.829	0.1654	Valid

Hasil uji **Kolmogorov-Smirnov** menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal (**p-value < 0.05**). Oleh karena itu, analisis regresi dilakukan dengan tetap memperhatikan asumsi distribusi data yang tidak normal.

Tabel 15. Hasil Uji Reliability Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	20

Tabel 16. Hasil Uji Reliability Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.767	14

Tabel 17. Hasil Uji Normalitas X dan Y

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	TOTAL X	Total Y
N	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	81.64
	Std. Deviation	12.033
Most Extreme Differences	Absolute	.151
	Positive	.133
	Negative	-.151
Kolmogorov-Smirnov Z	1.505	2.514
Asymp. Sig. (2-tailed)	.022	.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Uji Hipotesis

Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.655 ^a	.429	.423	4.188	.429	73.649	1	98	.000	2.116

a. Predictors: (Constant), TOTAL X

b. Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan tabel di atas Nilai **R Square** sebesar **0.429**, yang berarti bahwa kualitas pelayanan menjelaskan **42.9%** variasi dalam kepuasan masyarakat. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 19. Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.515	2.886	5.030	.000					
	TOTAL X	.300	.035	.655	8.582	.000	.655	.655	.655	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Total Y

Berdasarkan tabel di atas Nilai t hitung sebesar 8.582 dengan p-value < 0.05, yang berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat.

Tabel 20. Hasil Uji Simultan (f)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	1291.479	1	1291.479	73.649	.000 ^b
	Residual	1718.481	98	17.536		
	Total	3009.960	99			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL X

Berdasarkan tabel di atas Nilai F hitung sebesar 73.649 dengan p-value < 0.05, yang menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelesaian perselisihan ketenagakerjaan akan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, disarankan bagi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi untuk terus meningkatkan aspek-aspek pelayanan guna meningkatkan persepsi positif dari masyarakat.

REFERENSI

- Effendy, S. (2014). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP INVESTOR ASING PERUSAHAAN JOINT VENTURE SEKTOR AIR BERSIH DI KABUPATEN DELI SERDANG (Studi Pada PT. Tirta Lyonnaise Medan). *Jurnal Mercatoria*, 7(2). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fakriyanti, & Syamsul Arifin. (2012). Efektifitas Pengadilan Agama Medan Dalam Melakukan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perceraian. *Jurnal Mercatoria*, 5(1), 23–34.
- Hutagalung, B. N., Isnaini, I., & Haikal, M. R. (2022). Peran Pengawas Ketenagakerjaan Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara dalam Memberikan Perlindungan Hukum atas Kasus Kecelakaan Kerja yang Mengakibatkan Pekerja Meninggal Dunia di PT. Kiat Unggul. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1377–1387. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1299>
- Jamillah. (2015). Model Penyelesaian Sengketa Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 2(2), 149–161.
- Marbun, J. (2020). *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial Peranan Hubungan Industrial Role of Industrial Relations*. 12(1), 254–262.
- Marpaung, R., Marbun, J., & Zul, M. (2020). Hukum Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Dinas Ketenagakerjaan. *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 2(13), 50–61.
- Muhammad Fadhiilah Djunaidi, T. D. H. (2023). Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Sub Sektor Perdagangan Ritel Barang Non-Primer Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Muhammad. *Dan, Sebelum Pandemi, Selama Ekonomi, Fakultas Brawijaya, Universitas*, 2(4), 800–813.
- Nasution, A. R. (2018). Penyelesaian Kasus Pelanggaran HAM Berat melalui Pengadilan Nasional dan Internasional serta Komisi Kebenaran dan Rekonsiliasi. *Jurnal Mercatoria*, 11(1), 90–126.
- Ningrat, A. P. H., Arfah, M. A., & Arif, M. (2025). Pengaruh Investasi, Tenaga Kerja Dan Pengeluaran Pemerintah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Sulawesi Selatan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 8(1), 76–92. <https://doi.org/10.37531/SEJAMAN.V8I1.8160>
- PRIMA, A. (2016). KEBIJAKAN HUKUM PIDANA TERHADAP TINDAK PIDANA DI BIDANG KETENAGAKERJAAN (Studi Kasus Pada Pengadilan Negeri Lubuk Pakam). *Jurnal Mercatoria*, 9(2). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Putri, F. A. (2019). Implementasi Strategi Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Dalam Menanggulangi Pengangguran Terbuka Di Provinsi Sumatera Barat. *Repository Universitas Negeri Padang*, 10–27.
- Putri, R. D., Kadir, A., & Nasution, I. (2019). Implementasi Kebijakan Program Pensiun Dini Di PT . Telkom Regional 1 Sumatera Implementation of Early Pension Program Policy in PT . Telkom Regional 1 Sumatera. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 106–111.
- Rangkuti, R. A., & Nadhirah, I. (2023). Optimalisasi Peran Mediator dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2139–2148. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1618>

Maria Stefana & Khairunnisah Lubis, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penyelesaian Perselisihan Ketenagakerjaan di Disnakertrans Sumut

- Salsabila, S. I., & Hertati, D. (2022). Efektivitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja di UPTD BLK Kabupaten Kotawaringin Timur. *Perspektif*, 11(4), 1360–1368. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7933>
- Sari, E., Ruwaidah, H., Suryadi, S., & Arum, W. S. A. (2021). Evaluasi Program Diklat Mediator Hubungan Industrial Ketenagakerjaan Kemenakertrans RI. *Jurnal Jendela Pendidikan*, 1(03), 163–175. <https://doi.org/10.57008/jjp.v1i03.41>
- Simanjuntak, S., & Mubarak, A. L. H. R. (2017). injauan Yuridis Pemutusan Hubungan Kerja Sepihak oleh Perusahaan Kepada Pekerja pada Putusan No.36/G/2014/PHI Medan Juridical. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 4(1).
- Sitinjak, B., & Ediwarman. (2014). PENERAPAN HUKUM ACARA KHUSUS PENGADILAN HUBUNGAN INDUSTRIAL PADA PENGADILAN NEGERI MEDAN (Studi Putusan Pengadilan Hubungan Industrial pada Pengadilan Negeri Medan). *Jurnal Mercatoria*, 7(1).
- Sitompul, H. D., Syaparudin, & Suranta, F. A. (2010). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM PERJANJIAN FRANCHISE. *Jurnal Mercatoria*, 3(2), 116–132.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.42>
- Yudhistira, A. O., & Paksi, A. K. (2022). Kontribusi Korea Selatan Dalam Pemulihan Ekonomi Indonesia Pasca Pandemi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 664–674. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1270>