

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN (Studi
Pelayanan Haji)**

***THE EFFECT OF QUALITY OF PUBLIC SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION
AT THE OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION IN THE CITY OF BANJARMASIN
(STUDY OF HAJJ SERVICES).***

Fithria Khazda, Sitna Hajar Malawat, Fika Fibriyanita

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah jamaah haji berjumlah 531 orang yang akan menunaikan haji tahun 2023, sampel penelitian sebanyak 84 responden, dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang dianalisis dengan uji linier sederhana. Hipotesis dari penelitian ini diuji menggunakan Uji T dan Uji F dan menggunakan program SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,516 > 1.98932$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dan nilai sig sebesar 0,014, di bawah 0,05, yang artinya Kualitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, maka hipotesis diterima.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and analyze the influence of public service quality on community satisfaction at the office of the Ministry of Religion in Banjarmasin City

This research method uses quantitative research. The research population is 531 pilgrims who will perform the pilgrimage in 2023, the research sample is 84 respondents, and the sampling technique uses the Slovin formula. The research instrument used a questionnaire which was analyzed by a simple linear test. The hypothesis of this study was tested using the T test and F test and using the SPSS 21 program.

The results showed that the public service quality variable (X) had a positive and significant influence on community satisfaction at the Office of the Ministry of Religion in Banjarmasin City. Evidenced by a significance value of $t_{count} > t_{table} = 2.516 > 1.98932$ then H_0 is rejected and H_1 is accepted and the sig value is 0.014, below 0.05, which means that the Quality of Public Service (X) has a significant effect on Community Satisfaction in the City Ministry of Religion Office Banjarmasin, then the hypothesis is accepted.

Keywords: Public Service Quality, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Suksesnya penyelenggaraan haji di Indonesia tak lepas dari adanya pelayanan yang baik dalam proses penyelenggaraan haji. Baik mulai dari persiapan pra pelaksanaan maupun pasca haji. Peran dari petugas haji dibagi menjadi beberapa bidang diantaranya dalam bidang pelayanan akomodasi, kesehatan, pendaftaran dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan manajemen penyelenggaraan haji di Indonesia yang dari tahun ke tahun selalu memberikan pelayanan terbaik bagi jamaah haji yang akan pergi beribadah ke tanah suci. Pelayanan hakikatnya

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Swaydan, Muhammad Thariq. 2018. *Rahasia Terindah Haji dan Umroh*. Jakarta. Zaman.
- Arifin. Zaenal. 2019. *Pola Pembinaan Calon Masyarakat*, Jakarta: Renika Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2019. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2017 *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Feigenbaum. 2019. *Total Quality Control*. New York. McGraw Hill.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang. Badan Penerbit UNDIP.
- H.A.S. Moenir, 2019. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta:Bumi Akasara.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta.PT:BumiAkasara.
- Irawan, Handi. 2019. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Ismanto. 2019. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Philip. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Erlangga.
- Kuswadi. 2017. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke Dua*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Martono, Nanang, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Miftah Thoha. 2014. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*, cetakan ke-23. Jakarta : Rajawali Pers.
- Nasution, M. Nur. 2019. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2018. *Edisi Keempat. Customer Behavior (Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran)*. (Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kedelapan, Jakarta : PT Bumi Aksara.

Subarsono, 2015. Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi. Cetakan VII. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sudijono, Anas. 2019. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & RND. Bandung. Alfabeta.

Sukayat, Tata. 2018. Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama Bandung. Simbiosis Rekatama Media

Tjiptono Fandy. 2020. Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2020. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2020. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Penerbit

JURNAL / SKRIPSI

Amelia Ulfa. (2017). Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Travel Haji Dan Umroh (Studi Pada Pengguna Jasa Travel Haji dan Umroh PT.Baitussalam Mandiri di Bandar Lampung).

Ibrahim, Malik dan Thawil, S.M. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB). 4(1), 175-182.

Jannah, Raudhatul (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Skripsi, Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Jaya, F. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji. Jurnal Ekonomi Dan Keuangan, 1(11), 14766. Diakses 8 April 2023.

Menurut Fajar Dyah Dwi Yuliasuti, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus KBIH Mandiri Tahun 2016-2019). Skripsi. Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah

Niswatun Khasanah, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Calon Masyarakat (Studi pada Pendaftar Calon Masyarakat oleh Penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Grobogan). Skripsi. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.

Rio Triantoro Renaldi, 2020. Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Masyarakat di KBIH At-Taqwa Kota Tangerang. Skripsi. Program Studi Manajemen Dakwah

Rudika. 2018. Elemen Kepuasan Konsumen. Jurnal. ELIB UNIKOM.

Setyowati, E., & Chulaifi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt . Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. Penelitian LPPM Untag Surabaya, 03(01), 40–54.

Sigit, Reza Dimas dan Farah Oktafiani. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal. Jurnal. Bandung. Universitas Telkom.

Syaukani, Imam, 2018. Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI).