

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN TANAH BUMBU**

**Retno Triawan<sup>1\*</sup>, Murdiyansyah Herman<sup>2</sup>, Fakhsiannor<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, NPM 16.12.0223

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, NIDN 060109214

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, UNISKA, NIDN 068912056

\*email: [triawanretno@gmail.com](mailto:triawanretno@gmail.com)

**Abstrak**

**RETNO TRIAWAN, NPM. 16.12.0223** “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu*”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. Murdiyansyah Herman, S.Sos., M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Drs. Fakhsiannor, M.Si sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, serta untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif regresi. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 35 orang responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data pada rumusan masalah pertama dan rumusan masalah kedua menggunakan Chi Square Goodnes Of Fit sedangkan rumusan masalah ketiga menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan 62,9% pada kategori cukup baik, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan menunjukkan 45,7% pada kategori cukup puas dan 45,7% pada kategori puas. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yaitu sebesar 26,9% . Sedangkan sisanya 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan.

**ABSTRACT**

**RETNO TRIAWAN, NPM. 16.12.0223** “*Effect of Service Quality on Community Satisfaction Level in the Office of the Ministry of Religion, Tanah Bumbu Regency*”. Under the guidance of Dr. Murdiyansyah Herman, S. Sos., M.AP as the Main Advisor and Mr. Drs. Fakhsiannor, M.Sc as Counselor.

The research objective is to determine the value of service quality and the level of community satisfaction with services, and to find out whether there is an influence between the quality of service on the level of community satisfaction in the Office of the Ministry of Religion, Tanah Bumbu Regency.

*The research method uses a quantitative approach to the type of descriptive regression research. Data were collected using a questionnaire to 35 respondents. The sample is determined using a purposive sampling technique. Data analysis in the first problem formulation and the second problem formulation uses Chi Square Goodnes Of Fit while the third problem formulation uses Simple Linear Regression analysis.*

*The results of the study revealed that service quality at the Office of the Ministry of Religion of Tanah Bumbu District showed 62.9% in the quite good category, and the level of satisfaction with the service showed 45.7% in the quite satisfied category and 45.7% in the satisfied category. The influence of service quality on the level of community satisfaction shows a significance value of  $0.001 < 0.05$ , thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means there is an influence between the quality of service on the level of community satisfaction at the Ministry of Religion's Office in Tanah Bumbu Regency which is 26.9%. While the remaining 73.1% is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords :** *Service Quality, Satisfaction Level*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsadan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yang menerapkan fungsi pelayanan publik yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang akan mengurus beragam pengajuan perizinan, informasi, dan pelayanan pengaduan masyarakat. Tujuan diselenggarakannya PTSP sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Pasal 2 yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, akuntabel, terjangkau, serta memberikan akses yang luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juli sampai dengan pertengahan bulan Agustus 2019 di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, penulis masih menemukan beberapa masalah yang tidak sejalan dengan tujuan diselenggarakannya PTSP tersebut.

Masalah-masalah tersebut terkait kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu :

1. Adanya ketidaksesuaian standar waktu pelayanan yang di berikan.
2. Permasalahan yang kedua yaitu mengenai kurang ramahnya pegawai terhadap pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai tidak senyum dalam memberikan pelayanan.
3. Permasalahan yang ketiga yaitu seringnya mati listrik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Mati listrik sering terjadi bahkan hampir

setiap seminggu sekali. Pada saat itu penulis melihat ada Diesel di belakang kantor namun Diesel tersebut tidak di nyalakakan. Akibat dari sering matinya listrik maka banyak keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan secara langsung.

4. Masalah yang terakhir yaitu mengenai sarana dan prasarana yang masih kurang, contoh nya lemari yang di gunakan untuk menyimpan dokumen/ berkas pengguna layanan yang masih kurang. Penulis melihat banyak dokumen/ berkas yang di taruh dan di tumpuk di lantai pojok ruangan. Hal ini membuat ruangan tersebut terlihat tidak rapi dan pegawai pengguna layanan akan kesulitan mencari dokumen/ berkas nya.

#### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu ?

#### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

#### ***Kegunaan Penelitian***

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan nilai tambah akademik sebagai bahan pengembangan wawasan dan pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Publik.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu dasar dan acuan pertimbangan di dalam mengambil kebijakan dalam usaha mengatasi permasalahan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

## **LANDASAN TEORI**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan serta dapat memberi dan memenuhi harapan dari pengguna layanan.

Menurut Panasuraman et al. dalam Hasyim(2015:1286) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

### ***Kepuasan Masyarakat***

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila hasil yang didapat sesuai dengan apa yang harapan

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif regresi, yaitu merupakan penelitian yang ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dalam kegiatan pelayanan terpadu satu pintu

### ***Populasi dan Sampel***

Populasi menurut Sugiyono (2011) dalam Jamaluddin (2015:137) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi peneliti mengambil populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Sampel menurut Jamaluddin (2015:140) adalah sebagian, atau subset (himpunan bagian) dari suatu populasi. Menurut Roscoe (dalam sugiyono 2012:13) ukuran yang layak dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500. Dan penulis mengambil sebanyak 35 sampel untuk penelitian ini.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab guna memperoleh data yang akurat dan objektif terhadap permasalahan yang diteliti. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dalam bentuk dokumen keadaan instansi mengenai struktur organisasi dan keadaan kantor tersebut dalam bentuk *soft copy file* atau *hard copy file*.

### ***Teknik Analisis Data***

Untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua dalam penelitian ini menggunakan Analisis Chi Square Goodness Of Fit dengan SPSS 23.0.

Dasar pengambilan kesimpulan untuk menentukan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika nilai Chi Square hitung  $<$  Chi Square table maka  $H_0$  diterima.
- Jika nilai Chi Square hitung  $>$  Chi Square table maka  $H_0$  ditolak.

Kemudian untuk menjawab rumusan masalah ketiga yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat maka peneliti menggunakan analisis Regresi linear Sederhana menggunakan SPSS 23.0.

Dasar pengambilan kesimpulan untuk menentukan hipotesis adalah sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi  $<$  0,05 , maka  $H_0$ ditolak dan  $H_a$ diterima
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$ ditolak dan  $H_a$ diterima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu**

Kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.19**  
**Kualitas Pelayanan**

No.	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Kurang baik	3	8,6
2.	Cukup baik	22	62,9
3.	Baik	8	22,9
4.	Sangat baik	2	5,7
Total		35	100,0

Sumber : *Data Primer, 2019*

Dari tabel 4.19, dapat dilihat kualitas pelayanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan 35 orang responden secara keseluruhan yang terbanyak adalah berada di tingkat kategori cukup baik sebanyak 22 orang atau sebesar 62,9%.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu di kategorikan Cukup baik.

Berdasarkan hasil perhitungan statistic dengan Chi Square Goodness Of Fit untuk pengujian hipotesis, diperoleh perhitungan sebagai berikut :

**Test Statistics**

	Kualitas Pelayanan
Chi-Square	29.114 <sup>a</sup>
Df	3
Asymp. Sig.	.000

Pada hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa hasil Chi Square hitung  $X^2$  29,114, nilai ini kemudian dibandingkan  $X^2$  tabel dengan taraf signifikan 0,05 (5%) pada df 3 yaitu 7,81. Karena  $X^2$  hitung 29,114 >  $X^2$  tabel 7,81, maka hipotesis  $H_0$  ditolak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tidak tersebar disemua tingkatan kategori kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat pada tabel 4.19 yaitu tingkatan kategori Cukup baik jumlahnya lebih banyak.

**2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel.4.24.**

**Tingkat Kepuasan Masyarakat**

No.	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Kurang puas	1	2,9
2.	Cukup puas	16	45,7
3.	Puas	16	45,7
4.	Sangat puas	2	5,7
Total		35	100,0

Sumber : *Data Primer, 2019*

Dari tabel 4.24, dapat dilihat pada tingkatan kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui 35 orang responden secara keseluruhan yang terbanyak adalah berada ditingkat kategori cukup puas sebanyak 16 orang (45,7%) dan kategori puas sebanyak 16 orang (45,7%).

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu di kategorikan Cukup puas namun sebagian masyarakat juga menilai puas.

### 3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama, dapat dilihat dari beberapa tabel berikut ini:

**Tabel 4.29**  
**Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.445	.330		4.384	.000
Kualitas Pelayanan	.486	.140	.518	3.482	.001

Sumber : *Data Primer, 2019*

#### **Menguji Hipotesis :**

- Dari tabel 4.29, diperoleh nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.
- Berdasarkan **Uji t** = nilai  $t_{hitung}$  (3,482) >  $t_{tabel}$  (2,035) sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan kata lain terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Sejalan dengan hasil penelitian Astia.T (2015) dalam penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur”. Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat positif. Artinya, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan persentasi 20.7% Sedangkan sisanya sebesar 79.3% adalah di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu

1. Kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu berada diempat tingkatan kategori pelayanan yaitu memiliki hasil analisis, kurang baik 8,6%, cukup baik 62,9%, baik 22,9%, dan sangat baik 5,7%. Berdasarkan hasil analisis statistic Chi Square Goodness Of Fit diperoleh nilai Chie Square hitung  $X^2$  29,114 dibandingkan dengan  $X^2$  tabel dengan taraf signifikan 0,05 (5%) pada df 3 yaitu 7,81 Dengan demikian  $H_0$  ditolak atau dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tidak tersebar disemua tingkatan kategori kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat pada tabel 4.19 yaitu tingkatan kategori Cukup baik yang jumlahnya lebih dominan.
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu berada diempat tingkatan kategori kepuasan yaitu memiliki hasil analisis, kurang puas 2,9%, cukup puas 45,7%, puas 45,7%, dan sangat puas 5,7%. Berdasarkan hasil analisis statistic Chi Square Goodness Of Fit diperoleh nilai Chie Square hitung  $X^2$  24,086 dibandingkan dengan nilai  $X^2$  tabel dengan taraf signifikan 0,05 pada df 3 yaitu 7,81. Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak yang berarti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu tidak tersebar disemua tingkatan kategori kepuasan hal ini dapat dilihat pada tabel 4.24 yaitu masyarakat lebih dominan pada tingkatan kategori cukup puas dan puas saja. Sedangkan pada tingkatan kategori kurang puas dan sangat puas persentase kepuasannya hanya sedikit.
3. Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu memiliki hasil analisis dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Hasil koefisien determinasi ( R Square) sebesar 0,269, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yaitu sebesar 26,9% . Sedangkan sisanya 73,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astia, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur. *Jurnal Universitas Maritim Raja Ali Haji*, 1–31.
- Crystalia, O. G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 151, 10–17.
- Indonesia, U. R. (2004). *Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas)*. (25), 1–232.
- Jamaluddin , 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kementerian PAN RI. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004*. 1–24.



- Mariyono, E. S. dan J. (2016). Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iib Slawi. *Multiplier*, 1(1), 1–19.
- Pemerintah RI. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. 14.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang *Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama*.
- Permenpan Nomor 14. (2017). *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Rahayu L. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Banjarmasin II. *Skripsi*. Universitas Islam Kalimantan, Banjarmasin.
- Risna. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir. *JOM FISIP*, 5(1), 44.
- Sabariah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(3), 1210–1221.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Edisi 20. Alfabeta, cv. Bandung.