

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG**



Oleh

IRMAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611117516

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Administarsi Negara (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

IRMAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611117516

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN AKHIR

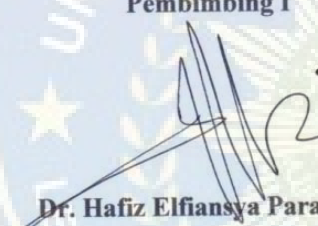
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Irmawati
Nomor Stambuk : 105611117516
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si.


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM. 730 727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM. 991 742

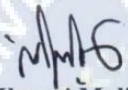
PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat Keputusan/Undangan menguji Ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor:0138/FSP/A.4-II/V/44/2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi di Makassar pada hari Selasa , 15 Agustus tahun 2023.

TIM PENILAI

KETUA

SEKERTARIS


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM. 992 797

TIM PENGUJI

1. Dr Abdul Mahsyar, M.Si (Ketua)


(.....)

2. Dr. Muh. Yusuf, S.Sos, M.Si


(.....)

3. Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si


(.....)

4. Ahmad Syarif , S.Sos., M.I.Kom


(.....)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Irmawati
Nomor Induk Mahasiswa : 105611117516
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, Mei 2023

Yang Menyatakan

Irmawati



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Telp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 863588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Irmawati
Nim : 105611117516
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

| No | Bab | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1 | Bab 1 | 9 % | 10 % |
| 2 | Bab 2 | 21 % | 25 % |
| 3 | Bab 3 | 16 % | 10 % |
| 4 | Bab 4 | 8 % | 10 % |
| 5 | Bab 5 | 4 % | 5 % |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 11 Agustus 2023
Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



N. Nur Hafid, M.L.P.
NIM. 104 591

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena telah melimpahkan rahmatnya berupa kesempatan dan pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG” dengan seksama dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang di tentukan.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Muhammadiyah Makassar, dan dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat selesai.

Kepada yang teristimewa penulis ucapkan terima kasih, skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua kandung saya yang senantiasa menjadi alasan penulis untuk melangkah sampai detik ini, dalam hal ini Ibu tercinta Mulianti dan juga Bapak tercinta Abbas S.pd serta kakak Rianti dan adik adik yang senantiasa selalu mendukung penulis dan menemani hingga akhir, karena tanpa mereka penulis bukanlah siapa-siapa hingga saat ini, sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Nurwahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik moril maupun materil.
6. Teman-teman saya yang sudah memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 12 Agustus 2023

Irmawati

ABSTRACT

IRMAWATI, 2023. conducted a research titled 'The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Enrekang Regency Ministry of Religion Office,' under the guidance of Hafiz Elfiansya Parawu and Nurwahid..

The main aim of this research was to examine the impact of service quality on community satisfaction at the Enrekang Regency Ministry of Religion Office. The research followed a quantitative approach with a focus on quantitative descriptive analysis. The study sample consisted of 90 employees. Data analysis for the research was carried out through two methods: descriptive statistics and simple linear regression.

The findings of this research revealed that service quality had a positive and significant influence, both partially and overall. This was substantiated by the research results, which indicated that the service quality variable (represented as 'X') had a T-count of 5.729, surpassing the T-table value of 1.662. Moreover, the significance value was calculated to be 0.000, which is less than 0.05. Consequently, it can be concluded that Service Quality (X) has a positive and significant effect on community satisfaction (Y). In other words, the quality of service at the Enrekang Regency Ministry of Religion Office is positive and contributes to an increased level of satisfaction among the public regarding the services provided. Specifically, the service quality variable (X) accounts for 52.1% of the variation in the community satisfaction variable (Y), while the remaining 47.9% is attributed to other factors beyond the scope of this research."

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

ABSTRAK

IRMAWATI, 2023. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.** Di bawah bimbingan Hafiz Elfiansya Parawu dan Nurwahid.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tunjangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang, Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan tipe deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 90 pegawai. Analisis data penelitian dilakukan dengan dua cara yaitu statistik deskriptif dan regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan T_{hitung} sebesar 5,729 sementara itu nilai $T_{tabel} = 1,662$, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikansi yaitu $0.000 < 0.05$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Artinya bahwa Kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang berjalan positif dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan. Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar 52,1% terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sedangkan sisanya 47,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SKRIPSI | i |
| SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN AKHIR | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRACT | ix |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Penelitian Terdahulu | 12 |
| B. Teori dan Konsep | 14 |
| 1. Teori Pelayanan Publik | 14 |
| 2. Teori Kualitas Pelayanan Publik..... | 18 |
| 3. Teori Kepuasan Publik..... | 25 |
| C. Kerangka Pikir..... | 32 |
| D. Defenisi Operasional Variabel | 34 |
| 1. Variabel Bebas (Kualitas PelayananI)..... | 34 |
| 2. Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat) | 36 |
| E. Hipotesis..... | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Waktu dan Lokasi..... | 40 |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian..... | 40 |

| | |
|--|-----------|
| C. Populasi dan Sampel | 40 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| E. Teknik Analisis Data | 43 |
| F. Teknik Pengabsahan Data | 45 |
| G. Uji Instrument | 46 |
| H. Uji Asumsi Klasik | 48 |
| I. Metode Analisis | 50 |
| J. Uji Hipotesis | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 53 |
| A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang 53 | |
| 1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang | 53 |
| 2. Visi Misi | 55 |
| 3. Struktur Organisasi | 55 |
| B. Hasil Penelitian | 57 |
| 1. Tingkat Pengembalian Kuisisioner | 57 |
| 2. Deskripsi Identitas Responden Penelitian | 57 |
| 3. Deskripsi tanggapan Responden terhadap variabel penelitian..... | 60 |
| 4. Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang | 61 |
| 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 62 |
| 6. Hasil Uji Asumsi Klasik | 64 |
| 7. Analisis Data Penelitian | 69 |
| 8. Uji Stundet test (t-test) | 73 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 74 |
| 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang..... | 74 |
| BAB V PENUTUP..... | 86 |
| A. Kesimpulan..... | 86 |
| B. Saran..... | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian dan Olah Kuesioner | 57 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia | 58 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat pendidikan | 59 |
| Tabel 4. 5 Uji validitas untuk variabel | 63 |
| Tabel 4. 6 Hasil uji Reliabilitas | 64 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas | 65 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas | 67 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas | 68 |
| Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel | 69 |
| Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi | 71 |
| Tabel 4. 12 Uji Determinasi | 71 |
| Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X) | 60 |
| Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat(Y) | 61 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Ini termasuk berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi, keamanan, dan lain sebagainya. Pelayanan publik yang baik memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan memperkuat ikatan antara pemerintah dan warganya. Namun, implementasi pelayanan publik yang efektif sering kali melibatkan sejumlah tantangan, seperti birokrasi yang kompleks, korupsi, kurangnya sumber daya, dan kendala teknis. Oleh karena itu, pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan strategis karena dampaknya yang langsung terasa pada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. secara umum, pelaksanaan pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah sebagai lembaga yang memiliki mandat untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan baik, efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Ini

adalah salah satu fungsi inti dari pemerintahan dalam mendukung kesejahteraan dan kemajuan masyarakat, warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut.

Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan-layanan esensial seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, air bersih, sanitasi, dan lain sebagainya, yang memiliki dampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Pemerintah harus berupaya secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan. Ini melibatkan evaluasi rutin, pengukuran kinerja, dan inovasi untuk mengatasi masalah dan memenuhi harapan masyarakat. Pemerintah perlu menjalankan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel. Ini termasuk menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat tentang jenis layanan yang tersedia, prosedur, biaya (jika ada), dan hak serta kewajiban mereka. Pemerintah harus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pengembangan, pelaksanaan, dan pemantauan pelayanan publik. Ini membantu memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi hak asasi manusia dalam penyediaan pelayanan publik. Ini termasuk menghindari diskriminasi, menyediakan akses yang setara bagi semua warga, dan memastikan hak-hak dasar terpenuhi. Penyediaan Fasilitas dan Infrastruktur: Pemerintah juga bertanggung jawab untuk membangun dan menjaga fasilitas dan infrastruktur

yang diperlukan untuk penyediaan layanan publik, seperti rumah sakit, sekolah, jalan, dan lain sebagainya. Namun, penting untuk diingat bahwa tanggung jawab pemerintah terhadap pelayanan publik juga dapat melibatkan kerja sama dengan sektor swasta, organisasi masyarakat sipil, dan lembaga internasional. Terkadang, pemerintah bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memastikan bahwa pelayanan publik disediakan secara efektif dan efisien, serta untuk memanfaatkan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya.

Menurut Ibrahim (Anggara, 2016) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang terus berubah seiring waktu dan berbagai faktor. Kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada faktor internal suatu lembaga atau organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, dan harapan serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat berubah seiring waktu. Perkembangan ekonomi, sosial, teknologi, dan budaya dapat mempengaruhi standar yang diharapkan dari pelayanan publik. Kemajuan teknologi dapat berdampak pada cara layanan publik disediakan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kecepatan pelayanan.

Faktor lingkungan seperti perubahan regulasi, kebijakan, atau situasi politik dapat mempengaruhi cara pelayanan publik dijalankan. Organisasi harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan ini. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi kelemahan

dan peluang perbaikan. Proses ini membutuhkan sikap terbuka terhadap perubahan. Perubahan Demografi dan Kebutuhan Masyarakat dan kebutuhan masyarakat dapat mengubah jenis layanan yang dibutuhkan serta cara penyampaian yang efektif. Kolaborasi dengan pihak terkait seperti masyarakat sipil, sektor swasta, dan lembaga internasional juga dapat membawa perubahan dalam cara pelayanan dikelola dan ditingkatkan. Tantangan baru seperti krisis kesehatan, perubahan iklim, atau perubahan sosial dapat memicu perlunya penyesuaian dalam penyediaan pelayanan publik. Karena alasan-alasan di atas, penting bagi organisasi pelayanan publik untuk memiliki kemampuan adaptasi dan fleksibilitas yang tinggi. Mengakui bahwa kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis membantu organisasi untuk terus memantau perkembangan, mengidentifikasi masalah, berinovasi, dan berusaha untuk tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepercayaan publik adalah pondasi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Warga negara mengharapkan pelayanan yang mereka terima akan sesuai dengan standar tertentu dan memberikan manfaat yang nyata bagi mereka. Kepercayaan ini juga mencakup keyakinan bahwa lembaga pemerintah akan beroperasi dengan integritas, tidak memanfaatkan posisi mereka untuk keuntungan pribadi, dan akan menggunakan sumber daya secara bijaksana. Kepercayaan publik yang terjalin dengan baik dapat membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat. Ini memungkinkan dialog yang lebih terbuka, transparansi dalam pengambilan keputusan, dan kolaborasi dalam merumuskan solusi untuk tantangan bersama.

Menurut Moenir (2017) bahwa, Pelayanan publik dapat dijalankan oleh berbagai entitas, baik itu lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah (LSM), komunitas lokal, atau individu yang peduli terhadap kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya, pelayanan publik adalah tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau kelompok yang lebih luas.. Kemudian, Lewis dan Gilman yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005 : 22) Pelayanan publik adalah pelayanan publik adalah tentang membangun dan memelihara kepercayaan publik. Kepercayaan ini muncul dari harapan warga negara bahwa pelayanan publik akan diselenggarakan dengan prinsip-prinsip kejujuran, integritas, dan pengelolaan sumber daya yang tepat. Tjiptono & Diana, (2019) menyebutkan terdapat 5 (lima) indikator yang yang dijadikan sebagai alat pengukur kualitas layanan yakni, 1) Bukti Fisik (*Tangibles*). 2) Keandalan (*Reliability*). 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*). 4) Jaminan (*Assurance*). 5) Empati (*Empathy*),

Tertib administrasi adalah konsep yang berkaitan dengan penyelenggaraan administrasi yang efisien, efektif, dan sesuai dengan prosedur serta peraturan yang berlaku. Konsep ini menekankan pentingnya menjaga disiplin dan ketertiban dalam melaksanakan tugas administratif agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. onsep tertib administrasi berkaitan erat dengan profesionalisme, tanggung jawab, dan integritas dari para penyelenggara administrasi, termasuk pegawai pemerintah dan staf di berbagai lembaga dan organisasi. Dengan menjaga tertib administrasi, lembaga dan organisasi dapat

meningkatkan reputasi mereka, memperkuat hubungan dengan masyarakat, dan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan secara lebih efektif.

Pelayanan yang baik adalah tujuan yang sangat diinginkan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator. Hal ini karena pelayanan yang baik memiliki dampak positif yang luas pada berbagai aspek, baik bagi masyarakat yang dilayani maupun bagi organisasi atau lembaga yang menyelenggarakan administrasi. Pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi dan membangun hubungan positif antara masyarakat dan penyelenggara administrasi, meningkatkan citra positif lembaga atau organisasi. Citra yang baik memberikan kepercayaan dan keyakinan masyarakat pada kualitas dan integritas penyelenggara administrasi. Pelayanan yang baik bukan hanya menguntungkan masyarakat yang dilayani, tetapi juga menguntungkan penyelenggara administrasi sendiri dengan membantu mereka mencapai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas yang lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas administratif mereka.

Pemerintah Kabupaten Enrekang merupakan salah satu daerah di Sulawesi Selatan yang berupaya menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan berpihak kepada masyarakat. penting bagi Pemerintah Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan, untuk berupaya menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik dan berpihak kepada masyarakat. Upaya ini mengindikasikan komitmen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan publik efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Mengembangkan kebijakan yang jelas dan komprehensif terkait pelayanan publik, yang mengatur standar layanan, hak dan kewajiban pihak terkait, serta prosedur untuk peningkatan pelayanan. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik. Ini bisa dilakukan melalui forum partisipatif, konsultasi publik, dan kolaborasi dengan kelompok masyarakat. Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada pegawai pemerintah untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan. Aplikasi berbasis digital dan platform online dapat membantu dalam hal ini.

Untuk mencapai pelayanan publik yang lebih optimal, Pemerintah Daerah perlu melakukan pembenahan dan persiapan yang komprehensif untuk mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada di setiap wilayah. Pembenahan ini harus mencakup berbagai aspek, termasuk manajemen, infrastruktur, sumber daya manusia, teknologi, dan partisipasi masyarakat. Dengan cara ini, pemerintah daerah dapat memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil observasi awal yang ditemukan penulis pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum efektif mampu memperbaiki sistem dan mekanisme penyelenggaraan aktifitas di kantor ini. Proses administrasi yang lambat atau berbelit-belit dapat menghambat efisiensi dan mengakibatkan penundaan dalam penyediaan

layanan kepada masyarakat. Ketidakjelasan mengenai prosedur atau langkah-langkah yang harus diikuti dalam pelayanan administrasi dapat menyebabkan kebingungan bagi baik pihak penyelenggara maupun pihak yang dilayani. Ketidakakuratan atau kesalahan dalam pengolahan data atau informasi administrasi dapat menyebabkan masalah lebih lanjut atau kebingungan di kemudian hari. Kurangnya informasi dan komunikasi kepada warga mengenai layanan yang disediakan, prosedur, dan hak serta kewajiban dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakjelasan. Tidak semua warga memiliki akses yang setara terhadap pelayanan administrasi, yang dapat menciptakan kesenjangan sosial dan ekonomi. Tidak adanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dapat menyebabkan ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi dan cara-cara baru yang dapat meningkatkan efisiensi.

Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya yakni Kedisiplinan pegawai, masalah yang ditemukan di lapangan yaitu dari segi kedisiplinan, dari observasi di lapangan ditemukan permasalahan diantaranya kedatangan dan kehadiran pegawai yang kurang maksimal, kurangnya kedisiplinan pegawai dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong kurang tepat dan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, baik itu jenis pelayanan administrasi dan waktu penyelesaiannya. Respon pegawai, kurangnya respon pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat menjadi permasalahan yang ditemukan.

Prosedur pelayanan kepada masyarakat sulit diakses, masyarakat karena mengalami kesulitan dalam mengurus berbagai keperluan mereka. Ini bisa menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Antrian untuk mendapatkan layanan panjang dan waktu tunggu lama, ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan. Masyarakat mengharapkan proses yang efisien dan cepat. Di era digital saat ini, masyarakat mengharapkan adanya layanan online yang memudahkan mereka untuk mengakses informasi dan melakukan berbagai permohonan secara elektronik. Ketidakterediaan layanan ini bisa menjadi masalah.

Kurangnya perhatian para petugas pemberi pelayanan membuat masyarakat terkadang sulit untuk mengetahui prosedur yang ada, selain itu terkadang terdapat perbedaan perlakuan oleh pegawai terhadap masyarakat, dimana masyarakat yang tergolong menengah kebawah dan tidak memiliki relasi, mendapatkan kesulitan, sedangkan untuk masyarakat golongan atas dan memiliki relasi mendapat pelayanan yang cepat dan dipermudah. Masyarakat memiliki harapan tertentu terkait pelayanan yang mereka terima. Jika kualitas layanan sesuai atau melebihi harapan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Sebaliknya, jika kualitas layanan di bawah harapan, masyarakat mungkin akan merasa kecewa.

Dari fenomena di atas, kualitas pelayanan administrasi sangat penting guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kinerja pegawai akan dikatakan baik apabila kualitas pelayanan yang diberikannya pun baik. Berdasarkan asumsi saya terlihat bahwa kualitas pelayanan belumlah sesuai

dengan yang diharapkan yaitu kinerja kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dipaparkan di atas maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas peneliti berharap dapat berguna bagi:

1. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (satu) pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Sebagai salah satu referensi bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang, dalam menentukan kebijakan pelayanan administrasi publik.
3. Sebagai salah satu bahan referensi atau acuan dalam penyusunan proposal tesis pihak-pihak yang membutuhkan dan pengembangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik dan administrasi negara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sering digunakan untuk mengidentifikasi isu atau masalah yang relevan dalam bidang tertentu. Ini dapat membantu peneliti memahami konteks yang lebih luas sebelum merancang penelitian mereka sendiri. Penelitian terdahulu digunakan sebagai validasi atas temuan atau hasil penelitian. Membandingkan hasil mereka dengan hasil penelitian sebelumnya dapat membantu mengonfirmasi atau mengoreksi temuan. Tentunya penelitian terdahulu ini berkaitan dengan ruang lingkup kinerja pegawai. Berikut ini beberapa hasil penelitian sebelumnya yang sinkron dengan objek penelitian ini yakni adalah sebagai berikut:

1. Zulkifli, (2020), Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini *incidental sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah angket. Analisis data menggunakan metode kuantitatif. penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, variabel X (pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat). sedangkan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan

yang kuat. Dan yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah objek penelitian yakni Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

2. Anggraini, (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya,. Dengan hasil penelitian pengolahan data kuantitatif melalui analisis interval dan uji korelasi, hasil analisis interval menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Rungkut Surabaya baik dan memuaskan. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa korelasi hubungan kualitas pelayanan KUA dengan kepuasan masyarakat sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa anggota KUA Kecamatan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, sistematis dan profesional kepada masyarakat serta berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dan yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah objek penelitian yakni Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.
3. Triawan, (2020), dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan berada pada kategori cukup baik, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan berada pada kategori cukup puas dan berada pada kategori puas. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan nilai signifikansi, dengan demikian yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan

masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Dan yang menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah objek penelitian yakni Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Pelayanan Publik

Istilah "pelayanan" berasal dari kata "layan" yang memiliki makna dasar "menolong" atau "membantu". Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk membantu atau memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat secara umum. Dalam konteks pelayanan publik, istilah ini merujuk pada upaya penyediaan layanan yang berkualitas oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik kepada masyarakat. Pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, seperti memberikan informasi, pemberian izin, layanan kesehatan, pendidikan, dan banyak lagi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik, hak-hak mereka dihormati, dan kesejahteraan mereka diperhatikan. Pelayanan bukan hanya tentang memberikan barang atau layanan fisik, tetapi juga mencakup interaksi, respons, transparansi, dan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik mencakup aspek-aspek seperti efisiensi, efektivitas, responsivitas, dan integritas. (Sinambela, 2019).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara dan memiliki makna umum, masyarakat, atau berkaitan dengan negara. Dalam konteks pelayanan publik, istilah ini mengacu pada segala hal yang berkaitan dengan masyarakat secara keseluruhan dan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga-lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan, hak, dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik melibatkan penyediaan berbagai layanan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, dan banyak lagi. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memastikan bahwa kepentingan umum diutamakan. Dalam banyak budaya dan sistem pemerintahan, konsep "pelayanan publik" juga mewakili tanggung jawab dan kewajiban pemerintah untuk mengelola sumber daya publik, melindungi hak-hak warga, serta menjalankan tugas-tugas administratif dengan integritas dan transparansi.

Pelayanan publik memiliki akar yang erat dengan konsep kepentingan umum. Pelayanan publik didasarkan pada prinsip bahwa pemerintah atau lembaga publik bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Ini berarti bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada individu atau kelompok tertentu, tetapi juga memiliki tujuan yang lebih luas, yaitu memenuhi kepentingan umum. Pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan layanan, fasilitas, dan program-program yang diperlukan oleh masyarakat secara luas, sehingga dapat membantu menciptakan kondisi yang lebih baik bagi seluruh warga. Tujuan

utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mengurangi kesenjangan sosial, dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Dalam banyak kasus, pelayanan publik juga melibatkan pengaturan dan pengelolaan sumber daya publik, termasuk pengelolaan anggaran, fasilitas, dan infrastruktur. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kepentingan umum, memastikan akses yang setara bagi semua warga, dan mendukung keberlanjutan lingkungan. Jadi, pelayanan publik tidak hanya tentang memberikan layanan atau fasilitas, tetapi juga tentang memenuhi tanggung jawab pemerintah untuk menjaga kepentingan dan kesejahteraan umum, serta memastikan bahwa tindakan administrasi dan pengelolaan sumber daya berfokus pada kepentingan masyarakat secara luas.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, pelayanan publik mengacu pada semua kegiatan atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan publik kepada masyarakat. Ini bisa mencakup berbagai hal seperti layanan administratif, kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan lain-lain yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau fasilitas oleh pemerintah daerah kepada masyarakat atau penduduk yang berada di wilayah administratifnya. Pelayanan publik ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas hidup mereka, serta mendorong pembangunan dan kemajuan daerah tersebut. Pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah dapat melibatkan berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, infrastruktur, transportasi, lingkungan, administrasi publik, dan lain sebagainya. Penting untuk dipahami bahwa pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah haruslah dilakukan secara efisien, efektif, dan transparan.

Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan merata bagi seluruh masyarakat di wilayahnya. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan yang ramah dan profesional, serta penyediaan informasi yang jelas mengenai layanan yang disediakan. Selain itu,

pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah juga harus mengutamakan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Dengan melibatkan masyarakat, pelayanan publik dapat lebih sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya dan lebih responsif terhadap aspirasi warga.

2. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik adalah faktor krusial dalam menciptakan kepuasan bagi masyarakat dan pelanggan suatu perusahaan atau organisasi. Pelayanan yang baik tidak hanya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap perusahaan, tetapi juga berdampak pada citra, loyalitas, dan retensi pelanggan. Pelayanan yang baik melibatkan respons yang cepat dan efisien terhadap keluhan atau masalah pelanggan. Ketika perusahaan mampu menangani masalah dengan baik, ini dapat mengubah situasi yang kurang menguntungkan menjadi peluang untuk memperlihatkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Ini dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, membuat mereka merasa dihargai dan diutamakan. Hal ini berpotensi mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau layanan perusahaan di masa mendatang.

Pelayanan tidak dapat diukur atau diuraikan dengan cara yang sama seperti produk fisik. Ini karena pelayanan melibatkan interaksi sosial dan memiliki dimensi subjektif yang kuat. Pengalaman pelanggan terhadap pelayanan sangat subjektif dan personal. Hal ini dipengaruhi oleh harapan mereka, nilai-nilai, latar belakang budaya, dan pandangan individual. Karena setiap individu

memiliki persepsi yang berbeda, pengalaman pelayanan dapat sangat bervariasi. Pelayanan seringkali melibatkan interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan. Cara penyedia layanan berbicara, berperilaku, dan berempati dapat berpengaruh besar terhadap bagaimana pelanggan merasa diperlakukan. Oleh karena itu, perusahaan yang berfokus pada pelayanan yang baik harus mengambil pendekatan yang berpusat pada pelanggan. Ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang preferensi, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat berusaha menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik.

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2017: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas adalah ukuran sejauh mana suatu produk, layanan, atau proses memenuhi atau melebihi harapan, spesifikasi, atau kebutuhan yang ditetapkan. Kualitas melibatkan aspek-aspek seperti kehandalan, performa, kepuasan pelanggan, kecukupan, dan kesesuaian dengan standar yang berlaku.” Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh (Tjiptono & Diana, 2019) ada dua faktor utama yang

mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*.

"Respected service" merujuk pada pelayanan yang diberikan dengan hormat, penghormatan, dan perhatian terhadap pelanggan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kesopanan, keprofesionalan, dan sikap ramah dari penyedia layanan terhadap pelanggan. Pelayanan yang dihormati membantu menciptakan lingkungan yang positif dan menyenangkan bagi pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat antara pelanggan dan penyedia layanan.

"Perceived service" merujuk pada persepsi atau penilaian subjektif pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Ini mencakup bagaimana pelanggan mengalami, menilai, dan mengartikan interaksi dengan penyedia layanan. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ekspektasi sebelumnya, pengalaman sebelumnya, komunikasi selama interaksi, dan kualitas pelayanan yang diterima. Apabila pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, mereka akan cenderung merasa puas.

Kedua faktor ini saling terkait dan dapat memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Pelayanan yang dihormati dapat mempengaruhi bagaimana pelanggan mempersepsikan pelayanan secara keseluruhan. Jika pelanggan merasa diperlakukan dengan hormat dan mendapatkan perhatian yang baik, ini dapat mempengaruhi persepsi positif mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Penting bagi

perusahaan untuk memperhatikan kedua faktor ini dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mengutamakan penghormatan dan penghargaan terhadap pelanggan, serta menciptakan persepsi positif melalui interaksi yang baik, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.. Dan yang menjadi prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera masyarakat.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Dalam kebijakan strategi melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara (MENPAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan,

Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan. Kualitas pelayanan menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada lima indikator ialah :

- a. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para staf/ pegawai untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Asurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/ pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu - raguan.
- e. Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para masyarakat.

Dari penjelasan diatas mengenai standar Pelayanan Publik Penulis menyimpulkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan harus Berkualitas: Pelayanan yang diberikan harus memenuhi atau melebihi standar dan harapan yang ditetapkan.

Cepat, Pelayanan harus diberikan dengan respons yang cepat dan efisien. Mudah, Proses dan akses pelayanan haruslah mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat. Terjangkau dan Terukur, Pelayanan harus dapat diakses oleh

semua lapisan masyarakat, serta kemampuan dan hasil pelayanan harus dapat diukur. Kesederhanaan, Proses pelayanan sebaiknya sederhana dan tidak rumit. Kejelasan, Informasi dan proses pelayanan harus jelas dan mudah dimengerti. Kepastian Waktu, Pelayanan harus diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau dalam batas waktu yang wajar. Akurasi, Pelayanan harus akurat dan bebas dari kesalahan.

Keamanan, Pelayanan harus menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi yang diberikan oleh pelanggan. Tanggung Jawab, Penyedia layanan harus bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Pelayanan harus disediakan dengan sarana dan prasarana yang memadai. Kemudahan Akses, Pelayanan harus mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Kedisiplinan, Proses pelayanan harus berjalan dengan disiplin dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Kesopanan dan Keramahan, Pelayanan harus diberikan dengan sikap yang sopan dan ramah. Kenyamanan, Pelanggan harus merasa nyaman selama proses pelayanan. Standar-standar ini mencerminkan prinsip-prinsip penting dalam penyediaan pelayanan publik yang baik dan efektif. Setiap standar berkontribusi untuk memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Dalam prakteknya, penerapan standar ini dapat membantu pemerintah atau organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan hubungan positif dengan masyarakat..

pandangan umum bahwa administrasi hanya berkaitan dengan hitung-menghitung dan angka-angka adalah persepsi yang kurang akurat. Administrasi

melibatkan lebih dari sekadar aspek hitung-menghitung, dan itu mencakup berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan, organisasi, dan pelaksanaan tugas-tugas dalam lingkungan organisasi atau pemerintahan. Administrasi melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau pemerintahan. Perlu dimahami bahwa administrasi mencakup berbagai komponen dan tidak hanya terbatas pada aspek hitung-menghitung. Administrasi berkontribusi pada efisiensi, efektivitas, dan keberlanjutan organisasi atau pemerintahan, serta mendorong pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sebagian besar literatur memang menggunakan atau menyebut istilah administrasi ini sebagai administrasi perkantoran dan manajemen perkantoran. Adapun kata administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang artinya pengabdian atau pelayanan. Terdapat dua pengertian administrasi yaitu :

- a. Dalam arti sempit, administrasi ialah suatu kegiatan penyusunan dan pencatatan sebuah data dan informasi dengan sistematis yang bertujuan untuk menyediakan berbagai keterangan dan juga memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian atau keseluruhan.
- b. Dalam arti luas, administrasi ialah suatu kegiatan yang berkaitan dengan kerja sama yang dilakukan oleh suatu kelompok berdasarkan pembagian tugas dan kerja dengan mendayagunakan seluruh sumber daya yang dimiliki untuk menggapai tujuan tertentu.

Untuk lebih jelas lagi dapat kita simak berikut ini pengertian administrasi menurut beberapa ahli : Menurut (Lim, 2015) dalam garis besarnya administrasi (ketatausahaan) ini mempunyai 3 peranan pokok sebagai berikut :

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operasional untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Menurut (Anggara, 2016) Pelayanan administrasi pemerintah mengacu pada berbagai bentuk layanan dan jasa yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini mencakup berbagai aspek dalam lingkup pemerintahan, seperti administrasi publik, kesehatan, pendidikan, perizinan, perpajakan, transportasi, dan lain-lain..

Dapat disimpulkan pengertian pelayanan administrasi pemerintah yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah, dan meningkatkan efisiensi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas administratifnya..

3. Teori Kepuasan Publik

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman. Perbandingan ini

menjadi dasar bagi seseorang atau masyarakat untuk merasa senang atau kecewa terhadap pengalaman yang mereka alami. (Kotler 2016:177). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka masyarakat tidak puas. Pemahaman tentang tingkatan kepuasan ini penting dalam konteks bisnis dan layanan publik. Perusahaan atau pemerintah yang berusaha untuk memberikan pengalaman yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan atau masyarakat akan cenderung menciptakan loyalitas dan dukungan yang lebih kuat. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan atau masyarakat dapat berdampak negatif pada reputasi dan citra organisasi. Oleh karena itu, mengukur dan mengelola kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah bagian penting dari strategi bisnis dan manajemen pelayanan yang efektif..

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu bentuk ukuran dari kepuasan masyarakat dalam hal ini ada kaitan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, termasuk pemerintah. Kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Ketika penyedia jasa, seperti pemerintah, memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, ini memiliki potensi untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat. Jika pelayanan sesuai dengan harapan atau bahkan melampaui harapan, ini cenderung meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan, seperti kemudahan akses, kejelasan informasi, sikap pelayanan, dan efisiensi, dapat memengaruhi bagaimana mereka merasa tentang pelayanan tersebut. Jika masyarakat merasa bahwa kualitas pelayanan baik, ini dapat membantu meningkatkan kepuasan mereka. Memprioritaskan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan kepuasan yang lebih tinggi. Pengukuran, pemantauan, dan perbaikan terus-menerus terhadap kualitas pelayanan adalah langkah penting dalam memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Menurut Ibrahim dalam (Adni, 2021) menyebutkan bahwa: “Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat berubah seiring waktu. Lingkungan sosial, ekonomi, teknologi, dan kebijakan dapat mempengaruhi bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan.”. Selanjutnya ada definisi kualitas pelayanan menurut (Adni, 2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik penting dalam merancang dan menyediakan layanan yang memenuhi harapan masyarakat. Melalui pendekatan yang proaktif dan berfokus pada pemahaman masyarakat, pemerintah dan penyedia layanan publik dapat berusaha untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat atau masyarakat secara memuaskan.

Dalam konteks bisnis, istilah "kepuasan pelanggan" merujuk pada kepuasan individu atau kelompok yang menggunakan produk atau layanan

perusahaan. Dalam konteks pelayanan publik, istilah "kepuasan publik" merujuk pada kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau organisasi publik. Praktik manajemen bisnis yang efektif, seperti perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya manusia, manajemen risiko, dan perbaikan berkelanjutan, juga relevan dalam konteks pelayanan publik. Menerapkan pendekatan bisnis ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional organisasi publik.

Dengan demikian, teori mengenai kepuasan publik banyak menggunakan teori kepuasan masyarakat. Menurut Suwanto & Priansa, (2016) dalam bukunya Manajemen SDM Organisasi Publik mengatakan bahwa “Kepuasan publik memang terkait dengan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap pelayanan publik dengan kinerja aktual yang mereka rasakan setelah memanfaatkan pelayanan tersebut.” Pendapat diatas mengandung makna bahwa Masyarakat memiliki harapan dan ekspektasi tertentu terhadap kualitas dan pengalaman pelayanan publik. Harapan ini dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, informasi yang diterima, atau persepsi tentang pelayanan yang seharusnya diberikan.

Kotler dan Keller dalam Priansa (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Sedangkan Menurut (Ariani, 2016) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan evaluasi purnabeli

dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan masyarakat, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Pendapat diatas mengandung makna bahwa Reaksi atau respons publik terhadap perbandingan antara harapan dan kinerja aktual adalah apa yang kita sebut sebagai "kepuasan publik".

Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan, ini dapat menghasilkan kepuasan. Kepuasan publik sering kali diukur melalui survei atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik. Ini membantu instansi pemerintah atau organisasi publik untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengukur efektivitas tindakan perbaikan yang diambil.

Teori lain dari Zeithaml dan Bitner dalam Priansa (2018:156) mengatakan bahwa “Secara tradisional penertian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).” Pendapat diatas mengandung makna tentang kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan konsep tradisional yang telah digunakan dalam analisis kepuasan pelanggan atau publik. Ini melibatkan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap suatu layanan atau produk dengan persepsi atau kinerja yang mereka alami. Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik, penting bagi penyedia layanan untuk memahami harapan masyarakat, memonitor kinerja pelayanan, dan merespons ketidaksesuaian antara keduanya dengan tindakan perbaikan yang sesuai.

Tujuan utama dari pelayanan publik yang benar, yaitu kepuasan masyarakat. Tujuan ini mencerminkan pentingnya memberikan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Kepuasan Masyarakat Sebagai Tujuan Utama: Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Kepuasan ini mencakup bagaimana masyarakat merasa tentang pelayanan, bagaimana mereka diperlakukan, dan apakah kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Standar Pelayanan sebagai Acuan, Standar pelayanan adalah pedoman yang ditetapkan oleh instansi pemerintah atau organisasi publik untuk memberikan panduan tentang bagaimana pelayanan seharusnya diberikan. Mencapai atau melampaui standar ini adalah langkah penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Mengukur Kepuasan, Pengukuran kepuasan masyarakat sering dilakukan melalui survei, penilaian, atau umpan balik dari pelanggan. Ini membantu mengidentifikasi area di mana pelayanan dapat ditingkatkan dan mengukur sejauh mana standar pelayanan tercapai. Tujuan untuk mencapai atau melampaui standar pelayanan merupakan dorongan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Ini bisa mencakup perbaikan proses, pelatihan staf, inovasi, dan beradaptasi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Membangun Kepercayaan dan Hubungan, Kepuasan masyarakat dapat membantu membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara pemerintah atau organisasi publik dengan

masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa kebutuhan mereka diperhatikan dan pelayanan diberikan secara baik, ini dapat meningkatkan citra dan reputasi penyedia layanan. Dengan memprioritaskan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama, pemerintah dan organisasi publik dapat merancang dan mengimplementasikan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat.

Untuk itu dalam mengukur kepuasan masyarakat peneliti mengembangkan pengukuran kepuasan konsumen merujuk pada Kenedy dan Young (dalam Priansa, 2018) dikarenakan alasan penggunaan dimensi mutu kepuasan konsumen ini bersifat umum sama juga artinya dengan kepuasan masyarakat yang memiliki keterkaitan yang sama dan bisa dipakai untuk penggunaan kuisioner dalam mengukur kepuasan konsumen internal (pelanggan dari organisasi yang berbeda yang berarti masyarakat umum yang saat melakukan proses pelayanan yang sifatnya umum) yang juga bisa teori ini digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan yakni dengan indikator sebagai berikut :

- a. Keberadaan pelayanan (*availability of service*) adalah tingkatan di mana konsumen dapat kontak langsung dengan pemberi jasa.
- b. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*) adalah tingkatan di mana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan konsumen.
- b. Ketepatan waktu pelayanan (*timeliness of service*) adalah tingkatan di mana pekerjaan di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.

- c. Profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*) adalah tingkatan di mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan konsumen.
- d. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*) adalah tingkatan di mana pemberi jasa memperlakukan konsumen dengan baik.

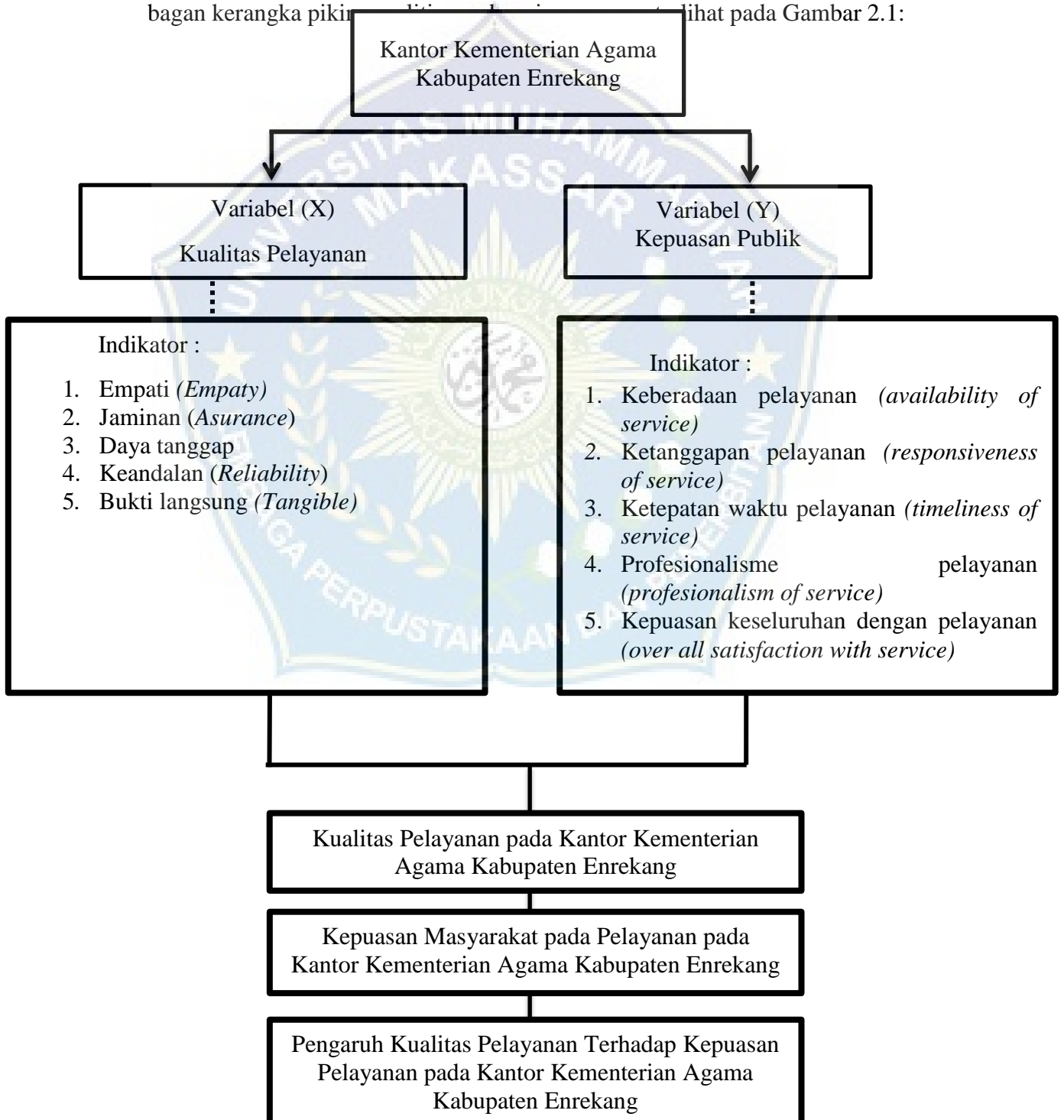
Dimensi mutu yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen atau pelanggan internal memiliki kemiripan dengan dimensi mutu yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat umum dalam layanan yang bersifat umum. Prinsip-prinsip kualitas layanan yang sama berlaku, termasuk aspek-aspek seperti responsifitas, keandalan, kemudahan akses, dan sebagainya. Meskipun fokusnya bisa lebih spesifik dalam mengukur kepuasan konsumen internal, prinsip-prinsip yang mendasari pengukuran ini tetap serupa dengan pengukuran kepuasan masyarakat secara umum. Kedua jenis pengukuran ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang sejauh mana pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Baik dalam pengukuran kepuasan konsumen internal maupun kepuasan masyarakat, hasil dari kuisioner dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan. Upaya perbaikan ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang dengan tujuan guna menganalisis besar pengaruh kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pelayanan publik pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Variabel kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel X (bebas/ independent) dalam penelitian ini akan menguji konsep yang dikemukakan oleh Tjiptono (2016:284).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti menyusun bagan kerangka pikir penelitian yang terlihat pada Gambar 2.1:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat 2 (dua) variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel independent/ bebas atau variabel X dan variabel kepuasan publik sebagai variabel dependent/ terikat atau variabel Y.

1. Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

Menurut Sugiyono (2018:39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas yang dikemukakan Ibrahim (Hardiyansyah, 2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. Seterusnya, Arawati, Baker & Kandampully (2007:177-190). Indikatornya yaitu :

a. X1 : Berwujud (*Tangible*)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman , 2015):

- a. Keamanan dalam pelayanan dan juga berkas masyarakat.
- b. Penampilan pegawai yang menarik pegawai
- c. Ketersediaan peralatan atau fasilitas kerja.

b. X2 : Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadual yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman , 2005):

- a. Ketelitian melayani masyarakat
- b. Daya tanggap
- c. Kemampuan

c. X3 : Keresponsifan (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat. Membiarkan masyarakat menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman , 2005):

- a. Kecepatan pegawai menangani masalah masyarakat
- b. Kemauan pegawai memberikan perhatian secara individu
- c. Ketanggapan informasi yang jelas kepada masyarakat

d. X4: Jaminan (*Assurance*)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan masyarakat dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman , 200)

a. Kemudahan berkomunikasi antar pegawai dengan para masyarakat

b. Pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat

e. X5:Empati (*Empathy*)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan masyarakat, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman , 2005):

a. Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat

b. Ketersediaan kotak saran

c. Kemudahan mendapat informasi

2. Variabel Terikat (Kepuasan Masyarakat)

Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono,2011:39).

Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan publik yaitu bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk/pelayanan dan harapan-harapannya (Kotler , 2016:42).

Adapun, variabel kepuasan publik sebagai variabel Y (terikat/ dependent) dalam penelitian ini akan menguji teori Kenedy dan Young (dalam Priansa, 2018) dikarenakan alasan penggunaan dimensi mutu kepuasan konsumen ini bersifat umum sama juga artinya dengan kepuasan masyarakat yang memiliki keterkaitan yang sama dan bisa dipakai untuk penggunaan kuisisioner dalam mengukur kepuasan konsumen internal (konsumen dari organisasi yang berbeda yang berarti masyarakat umum yang saat melakukan proses pelayanan yang sifatnya umum) yang juga bisa teori ini digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan yakni dengan indikator sebagai berikut :

- a. Keberadaan pelayanan (*availability of service*) adalah tingkatan di mana konsumen dapat kontak langsung dengan pemberi jasa.
- b. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*) adalah tingkatan di mana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan konsumen.
- e. Ketepatan waktu pelayanan (*timeliness of service*) adalah tingkatan di mana pekerjaan di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
- f. Profesionalisme pelayanan (*professionalism of service*) adalah tingkatan di mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan konsumen.

- g. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*) adalah tingkatan di mana pemberi jasa memperlakukan konsumen dengan baik.

Tabel 2.1 Defenisi Operasional

| Variabel | Sumber Referensi | Indikator | Skala |
|------------------------------------|--|---|---------------|
| Variabel (X) Kualitas Pelayanan | Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. | Indikator: 1. Empati (<i>Empaty</i>) 2. Jaminan (<i>Asurance</i>) 3. Daya tanggap 4. Keandalan (<i>Reliability</i>) 5. Bukti langsung (<i>Tangible</i>) | <i>Likert</i> |
| Variabel (Y) Kepuasan Publik | Menurut Priansa dalam bukunya Manajemen Organisasi Publik (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. | Indikator: 1. Keberadaan pelayanan (<i>availability of service</i>) 2. Ketanggapan pelayanan (<i>responsiveness of service</i>) 3. Ketepatan waktu pelayanan (<i>timeliness of service</i>) 4. Profesionalisme pelayanan (<i>profesionalism of service</i>) 5. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (<i>over all satisfaction with service</i>) | <i>Likert</i> |

E. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:70) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.. Hipotesis dari penelitian ini adalah “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang”



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian berada di kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *positivism* atau pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sebagaimana diketahui Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang mengukur perilaku sosial yang memiliki gejala yang tanpa dan dapat diamati dengan menggunakan pendekatan deduktif-induktif atau dari umum ke khusus, dapat dikonsepsikan dan dapat diukur dalam angka.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi dalam konteks statistik dan penelitian adalah sedikit berbeda dari apa yang Anda sebutkan. Dalam konteks statistik, "populasi" merujuk pada himpunan semua elemen atau individu yang memiliki karakteristik atau sifat yang sama dan relevan dalam suatu studi atau analisis. Ini tidak hanya merujuk pada wilayah generalisasi, tetapi mencakup semua elemen yang relevan dalam lingkup studi tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi sebanyak 5.141 orang responden dari tahun 2016 sampai dengan

2019 (Data : Kemenag Enrekang). Sedangkan sampel dalam penelitian menentukan besaran sampel yang memenuhi hitungan adalah dengan menggunakan rumus slovin (Ruslan 2014:30) yaitu:

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang..

Teknik pengambilan sampel yakni *Probability sampling* adalah pendekatan dalam pengambilan sampel di mana setiap anggota dari populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel. Ini adalah metode yang kuat dalam statistik dan penelitian karena memastikan bahwa sampel yang diambil mewakili populasi dengan lebih baik dan memungkinkan untuk membuat inferensi yang lebih akurat tentang populasi secara keseluruhan.. Sedangkan sampel dalam penelitian menentukan besaran sampel yang memenuhi hitungan adalah dengan menggunakan rumus slovin (Ruslan 2014:30) yaitu:

$$n = N / (1 + N \cdot e^2)$$

keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran Populasi

e : Batas toleransi

$$n = \frac{898}{1 + 898 (0,1)^2} = \frac{898}{1 + (8,98)} = \frac{898}{9,98} = 89,97$$

Dibulatkan menjadi 90 sampel

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang utama adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) dan dikuatkan dengan hasil observasi/ pengamatan lapangan dan studi dokumentasi. Untuk kuesioner (angket) menggunakan bentuk checklist. guna membantu responden di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda check (√) pada tempat yang telah disediakan.

1. Kuesioner (Angket): Kuesioner adalah metode yang melibatkan pengumpulan informasi dari responden melalui serangkaian pertanyaan tertulis. Ini adalah cara efektif untuk mendapatkan data dari banyak individu atau kelompok dalam waktu yang relatif singkat. Kuesioner dapat dirancang untuk mengumpulkan berbagai jenis informasi, seperti pendapat, persepsi, preferensi, atau karakteristik demografis.
2. Observasi Lapangan: Observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap perilaku, situasi, atau fenomena yang ingin dipelajari. Dalam observasi lapangan, peneliti mengamati dan mencatat apa yang terjadi secara alami dalam lingkungan yang diteliti. Observasi bisa dilakukan dengan atau tanpa keterlibatan langsung peneliti dalam situasi tersebut.
3. Studi Dokumentasi: Metode ini melibatkan analisis dokumen atau bahan tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Ini bisa mencakup

studi arsip, laporan, catatan, artikel, atau materi tercetak lainnya. Studi dokumentasi membantu dalam mendapatkan pemahaman tentang konteks sejarah, tren, kebijakan, atau isu yang relevan dengan penelitian.

Kombinasi dari ketiga metode ini dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan mendalam tentang topik penelitian. Penggunaan kuesioner memungkinkan untuk mendapatkan data dari responden dengan cara yang terstruktur, observasi lapangan memberikan gambaran nyata tentang situasi atau perilaku yang diamati, dan studi dokumentasi membantu memahami konteks lebih luas dari fenomena yang diteliti.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang tentang variabel (X) Kualitas Pelayanan Administrasi dan variabel (Y) Kepuasan pelayanan publik (Y). Ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Jawaban Ragu-Ragu (RR) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi (X) sebagai variabel independen terhadap Kepuasan pelayanan publik (Y) sebagai variabel dependen. Regresi berganda bertujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelayanan publik

X = Kualitas Pelayanan Administrasi

α = Konstanta.

β = Koefisien Regresi.

e = error

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan software SPSS version 24.0. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

1. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka Ho diterima dan H1 ditolak
2. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka Ho ditolak dan H1 diterima

Sugiono (2019:169) mengemukakan bahwa teknik analisis dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk memberikan gambaran dan ringkasan tentang

data yang ada. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman awal tentang karakteristik data tanpa membuat inferensi atau generalisasi yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya.

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan publik pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Data yang diperoleh dari lapangan akan disajikan dalam bentuk tabel lalu data tersebut dideskripsikan. Pendeskripsian data diperkuat dengan penyajian mean, median, modus, standar deviasi yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics* versi 23.

F. Teknik Pengabsahan Data

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian diuji keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner, benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS version 23.0. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Jika nilai rhitung \geq rtabel maka indikator atau pertanyaan

kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05 .

Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS version 23.0. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten atau stabil jika diulang pada waktu yang berbeda atau jika diaplikasikan pada kelompok yang sama. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan ralpha atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika ralpha atau angka cronbach alpha $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

G. Uji Instrument

1. Uji Validitas

Dalam sebuah penelitian yang tujuannya adalah kebenaran, dalam hal nilai merupakan aspek yang sangat penting. Kebenaran hanya dapat dicapai dengan alat yang valid. Oleh karena itu, nilai dianggap sebagai inti dari kebenaran hasil penelitian. Validitas dianggap sebagai konsep yang paling penting dalam sebuah penelitian. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut secara akurat merefleksikan aspek yang ingin diukur dalam penelitian. Validitas berkaitan dengan pertanyaan apakah instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. (Mussardo, 2019). Dalam setiap penelitian, validitas merupakan aspek penting dalam desain penelitian karena memastikan bahwa data

yang diperoleh benar-benar relevan dengan konsep yang ingin diteliti. Dengan melakukan uji validitas, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki akurasi dan validitas dalam mengukur variabel yang sedang diteliti.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 95% atau α 0,05 maka instrumen dinyatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada taraf signifikan 95% atau α 0,05 maka dinyatakan tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan menguji korelasi antara skor untuk setiap pertanyaan dengan skor total.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau tes, konsisten dalam memberikan hasil yang serupa jika diulang pada waktu yang berbeda atau jika diaplikasikan pada kelompok yang sama. Dalam konteks uji reliabilitas, fokusnya adalah pada konsistensi hasil pengukuran dari instrumen yang sama. Uji reliabilitas berguna untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten. Jika instrumen tidak memiliki reliabilitas yang baik, maka hasil pengukuran yang diperoleh dapat bervariasi secara signifikan dalam situasi yang sama, yang dapat mengurangi validitas hasil penelitian. (Sugiyono, 2016:8). Uji reliabilitas penting untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.

Dengan mengukur reliabilitas instrumen, peneliti dapat memastikan bahwa hasil yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya dalam analisis dan interpretasi penelitian.

Uji reliabilitas angket dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Rumus *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas yang skornya bukan 1 atau 0. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.600 . Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara 0.60 – 0.90 maka reliabilitas tinggi.

Reliabilitas yang tinggi pada instrumen pengukuran menunjukkan bahwa instrumen tersebut memberikan hasil yang konsisten dan handal. Reliabilitas adalah ukuran sejauh mana instrumen konsisten dalam memberikan hasil yang serupa jika diulang pada waktu yang berbeda atau jika diterapkan pada kelompok yang sama. Ketika instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi, ini menunjukkan bahwa hasil pengukuran yang diperoleh tidak dipengaruhi oleh variabilitas acak atau faktor-faktor eksternal yang tidak relevan. Dengan kata lain, hasil yang diperoleh dari instrumen dapat diandalkan untuk merefleksikan karakteristik atau variabel yang sebenarnya sedang diukur.

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah residual (selisih antara nilai prediksi dan nilai aktual) dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Dalam konteks analisis regresi, ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi, salah satunya adalah asumsi normalitas residual. Asumsi ini menyatakan bahwa residual harus memiliki distribusi normal. Jika residual tidak memenuhi asumsi normalitas, ini dapat mempengaruhi validitas dan akurasi hasil analisis regresi. Dalam beberapa kasus, transformasi data atau penggunaan metode regresi yang lebih sesuai dengan distribusi data mungkin perlu dipertimbangkan. Penting untuk memahami asumsi-asumsi dalam analisis regresi dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan hasil yang akurat dan bermakna. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test untuk masing-masing variabel. Jika data memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di terima, sehingga data dikatakan berdistribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Menurut Sugiyono (2017) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Heteroskedastisitas terjadi ketika variansi residual tidak konstan di seluruh tingkat variabel independen. Ini dapat mengindikasikan adanya pola sistematis dalam variabilitas residual,

yang dapat mempengaruhi validitas hasil analisis regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah heteroskedastisitas terjadi dalam data. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika korelasi antar variable independen dengan residual memberikan signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

I. Metode Analisis

Menurut Sugiyono (2017 : 244), . Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian yang melibatkan pengolahan dan interpretasi data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk kuesioner. Proses analisis data ini sering melibatkan penggunaan perangkat lunak statistik atau perangkat lunak analisis data lainnya untuk mempermudah perhitungan dan visualisasi. Tujuan utama dari analisis data adalah untuk menggali wawasan yang bermakna dari data yang diperoleh dan menggunakan informasi tersebut untuk menyampaikan temuan yang relevan dan akurat dalam penelitian atau survei. Berikut ini merupakan Analisis yang digunakan penulis adalah:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah pendekatan statistik yang digunakan untuk menggambarkan, merangkum, dan menyajikan data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik atau pola dalam data yang telah terkumpul. Analisis deskriptif berguna untuk memberikan pemahaman

awal tentang data sebelum langkah-langkah analisis lebih mendalam dilakukan.. Namun hasil analisis ini dapat memberikan informasi yang baik jika akan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

2. Analisis Statistik Inferensial

Menurut Sugiyono (2017 : 233), analisis inferensial adalah metode statistik yang digunakan untuk membuat inferensi atau generalisasi tentang populasi berdasarkan data sampel yang telah dikumpulkan. Tujuan utama dari analisis inferensial adalah untuk mengambil kesimpulan yang lebih luas dari sampel yang diambil sehingga dapat diterapkan pada populasi secara umum. Dalam analisis inferensial, kita mencoba menggeneralisasi temuan dari sampel ke seluruh populasi.. Analisis ini digunakan untuk menjawab masalah dan sekaligus menguji hipotesis.

J. Uji Hipotesis

1. Uji t Hitung (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya adalah suatu metode yang digunakan dalam analisis statistik untuk menguji perbedaan signifikan antara dua kelompok atau mean populasi berdasarkan data sampel yang diperoleh. Uji t didasarkan pada distribusi t-Student, yang memungkinkan kita untuk menghitung nilai t yang mengukur sejauh mana perbedaan antara dua kelompok dapat dianggap signifikan secara statistik. (Ghozali, 2016:88). Dalam pengujian hipotesis yang menggunakan uji dua pihak (*two tails*) ini berlaku ketentuan, bahwa bila thitung, berada pada daerah penerimaan H_0 atau terletak diantara t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian, bila thitung lebih kecil atau sama dengan (\leq) dari ttabel maka H_0 diterima. thitung adalah mutlak, jadi tidak

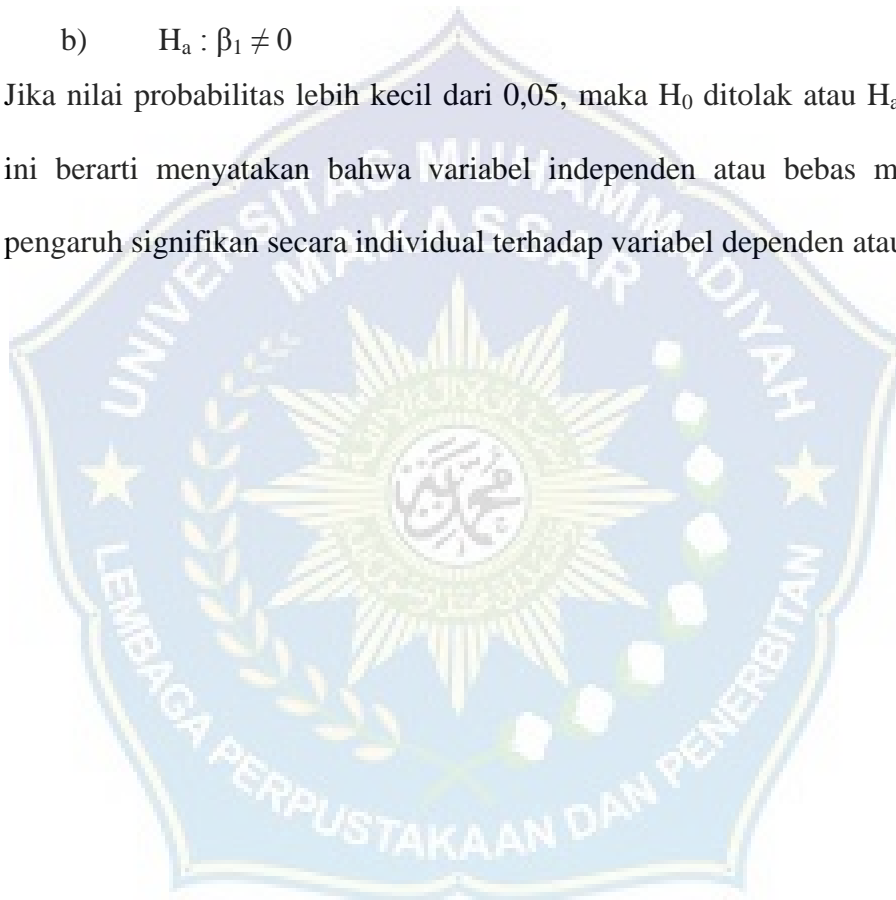
dilihat (+) atau (-) nya (Sugiyono, 2017). Dengan dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

a) $H_0 : \beta_1 = 0$

Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh signifikan secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

b) $H_a : \beta_1 \neq 0$

Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh signifikan secara individual terhadap variabel dependen atau terikat



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Secara nasional, Kementerian Agama (sebelumnya Departemen Agama) resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari 1946, memiliki tanggung jawab untuk membimbing dan mengawasi kehidupan beragama sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 dan sebagai implementasi dari Pasal 29 UUD 1945. Pada masa ketika wilayah Sulawesi Selatan dan Tenggara masih menjadi satu provinsi yang dikenal sebagai Provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara, bagian instansi Departemen Agama di tingkat provinsi disebut Jawatan Urusan Agama (JAURA) dan bermarkas di Makassar, Sulawesi Selatan. Posisi Kepala Jawatan Urusan Agama pertama dipegang oleh Bapak Gazali (1950-1952), yang kantornya berada di Jalan Jenderal Ahmad Yani Makassar (kini menjadi Kantor Polwiltabes Makassar). Fungsi Kantor Jawatan Urusan Agama ini adalah melaksanakan tugas pemerintah pusat terkait agama dan keagamaan di tingkat provinsi.

Setelah kepemimpinan Bapak Gazali (1950-1952), diikuti oleh Bapak Ismail Napu (1952-1955) dan kemudian H. Zainuddin (1955-1960). Pada tahun 1960, Kantor Jawatan Urusan Agama Provinsi Sulawesi Selatan dipindahkan dari Jalan Jend. Ahmad Yani ke Jalan WR. Supratman saat Bapak Rahman Tahir memimpin (1960-1962). Pada tahun 1964, di bawah kepemimpinan KH. Badawi (1962-1964), wilayah administratif Provinsi Sulawesi Selatan dan

Tenggara mengalami pembagian menjadi dua wilayah terpisah. Provinsi Sulawesi Tenggara berdiri sendiri sebagai entitas administratif yang terpisah setelah keluarnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964. Sejalan dengan kebutuhan pelayanan pemerintahan, pada masa kepemimpinan KH. Hasan (1967), Kantor Jawatan Urusan Agama mengubah namanya menjadi Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan optimal kepada masyarakat, terutama di Sulawesi Selatan. Seiring dengan perubahan nomenklatur ini, lokasi kantor juga dipindahkan ke Jalan Nuri hingga saat ini, dengan kepemimpinan Bapak KH. Muh. Siri (1967-1970).

Berdasarkan Kepres Nomor 44 tahun 1974, Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang Kedudukan, tugaspokok, fungsi serta susunan dan tata kerja Departemen Agama, maka instansi Departemen Agama tingkat provinsi berubah nomenklturnya menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama, termasuk Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahun 2019, terbit Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2019 tentang perubahan Departemen menjadi Kementerian, maka nama Departemen Agama diubah menjadi Kementerian Agama.

Saat ini, struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang mengawasi 9 Kantor Urusan Agama di wilayah yang sama. Upaya pembangunan di Enrekang merupakan bagian penting dari progres pembangunan nasional secara menyeluruh. Tindakan-tindakan beragam telah dijalankan di berbagai sektor untuk meningkatkan kualitas individu serta

aspek-aspek kehidupan secara keseluruhan. Ini termasuk pembangunan dalam bidang agama, yang memiliki peran fundamental sebagai dasar etika, moral, dan spiritual dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan, menuju masyarakat yang sejahtera dan bahagia, dengan fondasi pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

2. Visi Misi

Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang Adapun visi misi kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang yaitu:

Visi :

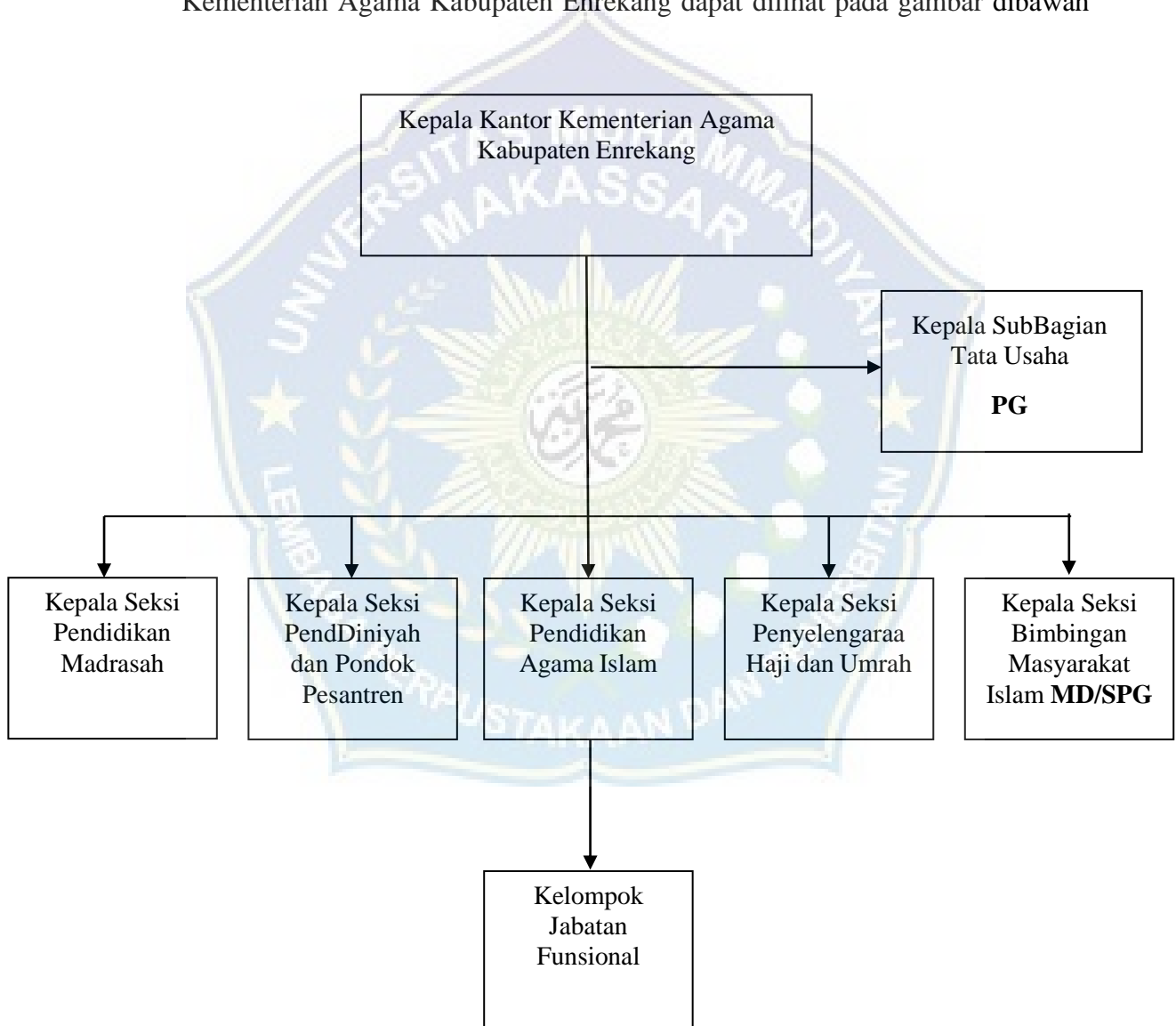
”Terwujudnya masyarakat massenrempulu taat beragama,rukun,cerdas, mandiri dan sejahtera lahir batin.

Misi :

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan beragama
- b. Meningkatkan kualitas kerukunan umat islam
- c. Meningkatkan kualitas raudhatul athfal, bustanul athfal, madrasa, pendidikan agama dan pendidikan keagaman
- d. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bersinerji.

3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Enrekang Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam suatu organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggung jawab pada organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi tersebut. pembagian struktur organisasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang dapat dilihat pada gambar dibawah



ini:

Gambar 4:1 Struktur organisasi kementerian agama kabupaten Enrekang

Sumber: Dokumentasi Seksi PHU

B. Hasil Penelitian

1. Tingkat Pengembalian Kuisisioner

Data dikumpulkan melalui kuisisioner. Jumlah kuisisioner yang disebar adalah sebanyak 100 lembar kuisisioner. Dari 100 kuisisioner yang tersebar hanya kembali 93 kuisisioner, 3 kuisisioner tidak lengkap maka tidak digunakan dan yang layak dan digunakan untuk di uji sebanyak 90 kuisisioner. Berikut adalah tabel untuk tingkat pengembalian Kuisisioner.

Tabel 4. 1
Tingkat Pengembalian dan Olah Kuisisioner

| | Jumlah (n) | Persen (%) |
|--|-------------------|-------------------|
| Jumlah sampel dan kuisisioner yang disebar | 100 | 100% |
| Jumlah kuisisioner yang kembali | 93 | 93% |
| Jumlah kuisisioner yang layak diuji | 90 | 90% |

Sumber: Olah data peneliti (2023)

2. Deskripsi Identitas Responden Penelitian

a. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin mengacu pada perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan dalam hal karakteristik anatomi dan fisiologi tubuh.. Berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 2
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 48 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |

| | | | | |
|-----------|----|-------|-------|-------|
| Perempuan | 42 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| Total | 90 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Dari tabel 4.2 Diatas menjelaskan bahwa dari 90 responden karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, untuk laki- laki berjumlah 48 orang dengan presentase 53,3% sedangkan untuk perempuan berjumlah 42 orang dengan presentase 46,7% dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan didominasi oleh masyarakat yang berjenis kelamin laki- laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur atau usia merujuk pada periode waktu yang telah berlalu sejak kelahiran seseorang atau objek tertentu. Ini adalah ukuran kronologis yang mengindikasikan berapa lama seseorang atau sesuatu telah eksis dalam dunia ini. Umur dapat diukur dalam berbagai unit, seperti tahun, bulan, minggu, atau hari, tergantung pada konteksnya. Berdasarkan usia responden dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3
Karakteristik Berdasarkan Usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid < 20 tahun | 30 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| 21 tahun – 30 tahun | 39 | 43,3 | 43,3 | 76,7 |
| > 30 tahun | 21 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| Total | 90 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Dari tabel 4.3 diatas menjelaskan bahwa karakteristik responden berdasar kan usia. Untuk usia dibawah 20 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 33,3%, untuk responden usia 21-30 berjumlah 39 orang dengan tingkat persentase 43,3%, dan masyarakat untuk usia diatas 30 tahun berjumlah 21 orang dengan tingkat persentase 23,3%,. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat Yang menerima pelayanan lebih didominasi oleh responden yang berusia 21-30 tahun tahun dengan tingkat persentase sebesar 43,3%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan merujuk pada tingkat atau tingkatan pendidikan formal yang telah dicapai oleh seseorang dalam sistem pendidikan. Ini mencakup tingkat pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang telah diperoleh oleh individu melalui studi dan pelatihan dalam berbagai tahap pendidikan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 4
Karakteristik Berdasarkan Tingkat pendidikan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SMA/Sederajat | 28 | 31,1 | 31,1 | 31,1 |
| Sarjana (S1) | 51 | 56,7 | 56,7 | 87,8 |
| Lainnya | 11 | 12,2 | 12,2 | 100,0 |
| Total | 90 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menjelaskan bahwa rata-rata tingkat pendidikan masyarakat yaitu untuk tingkat pendidikan SMA/Sederajat berjumlah 28

orang dengan persentase 31,1%, untuk tingkat pendidikan Sarjana berjumlah 51 orang dengan persentase 56,7% , sedangkan lainnya sebanyak 11 orang 12,2% dari data tersebut dapat disimpulkan masyarakat Yang menerima pelayanan didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan Sarjana.

3. Deskripsi tanggapan Responden terhadap variabel penelitian

a. Kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Tabel 4. 5

Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X)

| Kualitas Pelayanan (X1) | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|----|--------|----|--------|-----|-------|-----|--------|-----|-------|
| Item/Butir | Frekuensi jawaban Responden (f) Presentase (%) | | | | | | | | | | |
| | STS (1) | | TS (2) | | KS (3) | | S (4) | | SS (5) | | (%) |
| | F | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| X1.11 | 0 | 0% | 0 | 0% | 28 | 31% | 37 | 41% | 25 | 28% | 79,33 |
| X1.12 | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 10% | 42 | 47% | 39 | 43% | 86,67 |
| X1.13 | 0 | 0% | 0 | 0% | 10 | 11% | 39 | 43% | 41 | 46% | 86,89 |
| X1.14 | 0 | 0% | 0 | 0% | 11 | 12% | 42 | 47% | 37 | 41% | 85,78 |
| X1.15 | 0 | 0% | 0 | 0% | 14 | 16% | 44 | 49% | 32 | 36% | 84,00 |
| X1.16 | 0 | 0% | 0 | 0% | 14 | 16% | 39 | 43% | 37 | 41% | 85,11 |
| Rerata | | | | | | | | | | | 84,63 |

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan tabel 4.13 diatas tanggapan dari responden terhadap kualitas pelayanan juga telah diukur, dan hasilnya menunjukkan bahwa

total rata-rata keseluruhan mencapai 84,63%. Pencapaian ini merupakan angka yang tinggi dan menggembirakan. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa nilai tertinggi dalam tanggapan responden ada pada item (X1.21), dengan persentase mencapai 86,89%. Nilai persentase tertinggi kedua dalam penjelasan tanggapan responden terdapat pada item (X1.12), dengan persentase sebesar 86,67%. Dari temuan ini, dapat diartikan bahwa kedua item ini memiliki dampak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan yang dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Hal ini menegaskan bahwa aspek-aspek yang dijelaskan dalam item-item tersebut memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh institusi ini.

4. Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Menurut Priansa dalam bukunya Manajemen Organisasi Publik (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik.

Tabel 4. 6

Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat(Y)

| Item/ Butir | Frekuensi jawaban Responden (f) Presentase (%) | | | | | | | | | | |
|----------------|--|----|--------|----|--------|-----|-------|-----|--------|-----|-------|
| | STS (1) | | TS (2) | | KS (3) | | S (4) | | SS (5) | | (%) |
| | F | % | f | % | f | % | f | % | f | % | |
| Y1.1 | 0 | 0% | 0 | 0% | 9 | 10% | 42 | 47% | 39 | 43% | 86,67 |
| Y1.2 | 0 | 0% | 0 | 0% | 13 | 14% | 39 | 43% | 38 | 42% | 85,56 |
| Y1.3 | 0 | 0% | 0 | 0% | 10 | 11% | 36 | 40% | 44 | 49% | 87,56 |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---|----|---|----|----|-----|----|-----|----|-----|-------|
| Y1.4 | 0 | 0% | 0 | 0% | 14 | 16% | 41 | 46% | 35 | 39% | 84,67 |
| Y1.5 | 0 | 0% | 0 | 0% | 27 | 30% | 33 | 37% | 30 | 33% | 80,67 |
| Y1.6 | 0 | 0% | 0 | 0% | 32 | 36% | 34 | 38% | 24 | 27% | 78,22 |
| Rerata | | | | | | | | | | | 83,89 |

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan tabel 4.14 ditemukan hasil analisis juga menggambarkan bahwa rata-rata keseluruhan dari tanggapan responden adalah sebesar 83,89. Dalam memeriksa tanggapan dari masyarakat, terdapat temuan penting dimana item yang paling tinggi nilai tanggapannya adalah (Y1.3), dengan persentase mencapai 87,56%. Selanjutnya, item dengan nilai tanggapan tertinggi kedua adalah (Y1.1), yang mencapai persentase 86,67. Berdasarkan temuan ini, dapat disarikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat telah menunjukkan kategori yang sangat memuaskan. Data ini memberikan gambaran positif tentang bagaimana masyarakat merasa terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang, dan menunjukkan bahwa langkah-langkah yang telah diambil untuk meningkatkan pelayanan telah memberikan hasil yang efektif dan positif.

5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji validasi data yang merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan alat ukur. Cara mengkolerasi skor tiap-tiap item pernyataan dengan total skor untuk masing-masing variabel. Suatu indikator dikatakan valid jika nilai person correlation ($r = > 0.30$) dan tingkat signifikansnya ($\alpha = < 0.05$). Untuk

mengetahui valid tidaknya pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, maka hasil pengujian validitas dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 7
Uji validitas untuk variabel

| Variabel dan Indikator | Koefisien Korelasi | Batas Minimal Correlasi | Keterangan |
|---------------------------------|--------------------|-------------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | | | |
| X1.11 | 0,501 | 00.30 | VALID |
| X1.12 | 0,536 | 00.30 | VALID |
| X1.21 | 0,501 | 00.30 | VALID |
| X1.22 | 0,547 | 00.30 | VALID |
| X1.31 | 0,405 | 00.30 | VALID |
| X1.32 | 0,571 | 00.30 | VALID |
| Perpsepsi Masyarakat (Y) | | | |
| Y.11 | 0,578 | 00.30 | VALID |
| Y.12 | 0,571 | 00.30 | VALID |
| Y.21 | 0,631 | 00.30 | VALID |
| Y.22 | 0,470 | 00.30 | VALID |
| Y.31 | 0,581 | 00.30 | VALID |
| Y.32 | 0,324 | 00.30 | VALID |

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan pada tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa semua item dari variabel Kualitas Pelayanan (X), dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai nilai *correlation* > 0.30 sehingga demikian dapat dikatakan bahwa semua indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini memiliki validitas yang layak.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai untuk mengukur keandalan suatu instrument yang digunakan untuk memprediksi, pada penelitian ini digunakan

koefisien standar *Alpha Cronbach* $> 0,60$. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8
Hasil uji Reliabilitas

| Variabel Penelitian | Cronbach's Alpha | Batas Minimal Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-------------------------|------------------|--------------------------------|-----------------|
| Kualitas Pelayanan (X) | 0,688 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 0,696 | 0,60 | <i>Reliabel</i> |

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Pada tabel diatas 4.6 menunjukkan bahwa untu variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *Cronbach's alpha* $0.688 > 0.60$, variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai *cronbach's alpha* $0.696 > 0.60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari pernyataan telah memenuhi standar realibilitas.

6. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan menggunakan uji One-Sample Kolmogorov. Uji Kolmogorov-Smirnov (KS) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah sampel data berasal dari distribusi normal atau tidak. Uji ini membandingkan distribusi empiris dari data dengan distribusi teoritis yang diharapkan (dalam kasus ini, distribusi

normal) dan menghasilkan nilai p-Value yang menunjukkan sejauh mana data tersebut cocok dengan distribusi normal. Dengan kata lain, uji Kolmogorov-Smirnov membantu dalam menilai apakah data yang diuji memiliki distribusi normal atau tidak, yang penting untuk memastikan bahwa asumsi distribusi normal terpenuhi sebelum melakukan analisis statistik tertentu yang memerlukan asumsi tersebut. Dasar pengambilan keputusan dalam uji statistik One-Sample Kolmogorovkriteria yang digunakan adalah apabila Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari tingkat alpha yang ditetapkan (0,05) maka dapat dinyatakan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal :

Tabel 4. 9

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandarized Residual |
|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| N | | 90 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,92860664 |
| | Most Extreme Absolute Differences | ,063 |
| | Positive | ,046 |
| | Negative | -,063 |
| Test Statistic | | ,063 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Hasil uji normalitas dari tabel 5.9 diatas diperoleh nilai signifikan One Sample Kolmogorov sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis grafik dan juga menggunakan uji kolmogorov-smirnov dengan melihat dari nilai kolmogorov smirnov z dan nilai Asymp.Sig nya.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas (variabel independen) dalam model regresi. Ini penting karena dalam model regresi, asumsi bahwa variabel bebas harus saling independen perlu dipenuhi. Multikolinieritas, atau korelasi tinggi antara variabel bebas, dapat menyebabkan masalah dalam analisis regresi seperti menyulitkan identifikasi dampak sebenarnya dari setiap variabel bebas atau membuat interpretasi yang ambigu.

Dasar pengambilan keputusan uji multikolonieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- 1) Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.

- 2) Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas (Ghozali, 2016: 104).

Tabel 4. 10
Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 11,121 | 2,460 | | | 4,520 | ,000 | | |
| Kualitas Pelayanan (X) | ,553 | ,097 | ,521 | | 5,729 | ,000 | 1,000 | 1,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan hasil tabel 4.8 diatas untuk variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai *tolerance* yaitu $1,000 > 0.10$ dan nilai VIF $1,000 < 10.00$. Maka dapat di simpulkan bahwa model regresi linear tidak terjadi multikolinieritas dan data layak untuk olah pada tahap berikutnya.

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut (Kotler & Armstrong, 2018) Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terjadi ketidakseimbangan dalam variansi dari residual antara observasi dalam suatu model regresi. Dalam kondisi homoskedastisitas, variansi dari residual di antara semua pengamatan adalah konstan, sementara dalam kondisi heteroskedastisitas, variansi ini berbeda-beda antara observasi. Heteroskedastisitas

menunjukkan bahwa sebaran galat atau perbedaan antara nilai yang diprediksi oleh model dan nilai aktual memiliki variansi yang beragam, yang dapat mengakibatkan kesalahan dalam interpretasi hasil regresi. Kondisi heteroskedastisitas bisa mengarah pada kesalahan standar yang tak konsisten, mengganggu uji hipotesis, serta membuat interval kepercayaan dan uji signifikansi menjadi tidak akurat.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain Model regresi yang baik adalah yang homokendastisitas atau tidak terjadi heterokendastisitas.

Untuk melihat adanya heterokendastisitas dilakukan dengan menggunakan uji statistic. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Uji statistic yang dipilih adalah uji glejser pada tabel 5.11 berikut.

Tabel 4. 11
Hasil Uji Heterokendastisitas

| Model | Coefficients ^a | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|
| | Unstandardized Coefficients | Std. Error | | | |
| | B | | Beta | | |
| (Constant) | 1,198 | 1,519 | | ,789 | ,433 |
| Kualitas Pelayanan (X) | ,012 | ,060 | ,022 | ,205 | ,838 |

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23 (2023)

Berdasarkan hasil pada output spss 23 tabel 4.9 diatas menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai sig $0,838 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat bahwa variabel yang tidak mengandung heterokedastisitas sehingga model regresi yang layak dipakai dan diolah untuk tahap berikutnya.

7. Analisis Data Penelitian

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk memberikan gambaran rinci dan ringkasan tentang data yang ada, baik itu berupa sampel atau keseluruhan populasi. Tujuan utama dari analisis deskriptif adalah untuk memberikan pemahaman awal yang lebih baik tentang karakteristik, pola, dan tren yang terdapat dalam data. Dengan menggunakan statistik deskriptif, peneliti atau analis data dapat merangkum data dengan metrik seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), modus (nilai yang paling sering muncul), serta deviasi standar (ukuran sebaran data). Selain itu, statistik deskriptif juga dapat mencakup visualisasi data seperti diagram batang, diagram lingkaran, atau diagram pencar. Hasil analisis statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12
Statistik Deskriptif Variabel

| | Descriptive Statistics | | | | |
|-------------------------|------------------------|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Kualitas Pelayanan (X) | 90 | 18 | 29 | 24,37 | 3,037 |
| Kepuasan Masyarakat (Y) | 90 | 18 | 29 | 24,21 | 3,192 |
| Valid N (listwise) | 90 | | | | |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23 (2023)

Hasil analisis statistic deskriptif pada tabel 4.10 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini menunjukan nilai mean yaitu 24,37 dan nilai standar deviasi yaitu 3,037, dari hasil nilai mean $>$ dari nilai standar deviasi sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini baik digunakan sebagai representasi data untuk diolah pada tahap berikutnya.
- 2) Kepuasan Masyarakat (Y), dalam penelitian ini menunjukan nilai mean yaitu 24,21 dan nilai standar deviasi yaitu 3,192 dari hasil tersebut memberikan penjelasan nilai mean $>$ dari nilai standar deviasi sehingga disimpulkan bahwa tingkat variabel Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini baik digunakan sebagai representasi data untuk penelitian.

b. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara satu variabel bebas (variabel independen) dan satu variabel terikat (variabel dependen). Tujuan dari analisis regresi sederhana adalah untuk mengevaluasi sejauh mana perubahan dalam variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat (Y), sedangkan yang menjadi variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan.

**Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | | | |
| (Constant) | 11,121 | 2,460 | | 4,520 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan (X) | ,553 | ,097 | ,521 | 5,729 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23 (2023)

Dari hasil pada tabel 4.11 sebelumnya, maka diperoleh persamaan

sebagai berikut :

$$Y = 11,121 + 0,553X + 0,05$$

Dari persamaan regresi tersebut, dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Angka konstanta sebesar 11,121 menyatakan jika Kepuasan Masyarakat akan tetap konstan sebesar 11,121 apabila nilai Kepuasan Masyarakat menunjukkan 0.
- 2) Koefisien sebesar 0,553 menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,553.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R²) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R²) nol, berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 14
Uji Determinasi**

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,521 ^a | ,272 | ,263 | 1,940 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23 (2023)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, Analisis yang mendalam mengenai hubungan antara variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat telah menghasilkan temuan yang menarik. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien determinasi R^2 memiliki nilai sebesar 0,521. Dengan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat dalam konteks ini. Ketika nilai R^2 mencapai 0,521, ini mengindikasikan bahwa sebanyak 52,1% variasi dalam variabel Kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dalam variabel Kualitas pelayanan.

Artinya, perubahan yang terjadi dalam variabel Kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan dan berkontribusi sekitar 52,1% terhadap variasi yang diamati dalam variabel Kepuasan masyarakat. Namun, penting juga untuk diingat bahwa sekitar 47,9% dari variasi dalam variabel Kepuasan masyarakat tidak dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini kemungkinan juga turut berperan dalam mempengaruhi variabel Kepuasan masyarakat. Persamaan regresi linear sederhana yang tergambar dalam tabel R mengonfirmasi nilai R^2 sebesar

0,521, yang menandakan bahwa lebih dari separuh variasi dalam variabel Kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dalam variabel Kualitas pelayanan. Ini menegaskan pentingnya variabel Kualitas pelayanan dalam menjelaskan pola perubahan dalam variabel Kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, kesimpulan utama adalah bahwa hubungan antara variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memiliki korelasi yang kuat dan signifikan. Meskipun variabel Kualitas pelayanan menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel Kepuasan masyarakat, terdapat juga faktor-faktor lain yang berperan dalam membentuk kompleksitas hubungan ini, dan hal ini menjadi area yang menarik untuk penelitian lebih lanjut.

8. Uji Stundet test (t-test)

Uji t-statistik merupakan alat penting dalam analisis statistik untuk menguji pengaruh individu dari variabel penjelas (variabel independen) terhadap variasi dalam variabel dependen. Uji ini mengukur seberapa signifikan kontribusi variabel penjelas terhadap model regresi dan apakah koefisien regresi yang sesuai dapat dianggap sebagai nilai yang signifikan secara statistik. Uji t- statistik mempunyai nilai signifikansi $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t adalah jika nilai signifikansi t (p-value) $< 0,05$, maka artinya hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen pada penelitian yang dilakukan (Ghozali, 2016).

Tabel 5.15 Hasil Uji Student Test (t-test)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 11,121 | 2,460 | | 4,520 | ,000 |
| Kualitas pelayanan (X) | ,553 | ,097 | ,521 | 5,729 | ,000 |

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23 (2022)

Pada tabel 5.15 diatas variabel Kualitas pelayanan (X) menunjukkan T_{hitung} sebesar 5,729 sementara itu nilai $T_{tabel} = 1,662$, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikansi yaitu $0.000 < 0.05$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan T_{hitung} sebesar 5,729 sementara itu nilai $T_{tabel} = 1,662$, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikansi yaitu $0.000 < 0.05$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Artinya bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima, bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang memiliki dampak yang positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil dari analisis ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor tersebut memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli, (2020), Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini *incidental sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah angket. Analisis data menggunakan metode kuantitatif. penelitian ini diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, variabel X (pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat). sedangkan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang kuat.

Hasil dalam penelitian ini juga mendukung hasil penelitian dari Retno Triawan, (2020), dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu menunjukkan berada pada kategori cukup baik, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan berada pada kategori cukup puas dan berada pada kategori puas. Pengaruh kualitas pelayanan

terhadap tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan nilai signifikansi, dengan demikian yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Penting untuk mencatat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat memiliki nilai signifikansi yang sangat berarti.

Dalam konteks ini, nilai signifikansi ini menjadi petunjuk yang kuat bahwa variabel kualitas pelayanan secara nyata dan substansial mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Analisis statistik telah memberikan bukti empiris yang jelas bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor tersebut bukan hanya sekedar faktor yang relevan, tetapi juga memiliki dampak yang terukur terhadap persepsi kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan nilai signifikansi yang tercapai, kita dapat mengambil kesimpulan yang kuat bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah lebih dari sekedar kebetulan. Hasil ini memberikan pandangan yang lebih dalam tentang pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

Upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam menciptakan persepsi positif masyarakat terhadap kantor tersebut, yang pada akhirnya dapat

berdampak positif terhadap hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Hasilnya juga searah dengan penelitian Anggraini, (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kua Kecamatan Rungkut Kota Surabaya,. Dengan hasil penelitian menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Rungkut Surabaya baik dan memuaskan. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa korelasi hubungan kualitas pelayanan KUA dengan kepuasan masyarakat sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa anggota KUA Kecamatan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, sistematis dan profesional kepada masyarakat serta berusaha memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Terdapat alasan kuat untuk menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rungkut, Surabaya, adalah baik dan memuaskan. Dari hasil yang diperoleh, dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA dengan tingkat kepuasan masyarakat. Fakta bahwa korelasi ini sangat kuat menunjukkan bahwa anggota dan personel KUA Kecamatan Rungkut secara konsisten berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Mereka telah berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan dengan pendekatan sistematis dan

profesional, yang pada gilirannya menciptakan kepuasan yang signifikan di antara masyarakat yang dilayani.

Kualitas pelayanan yang baik dan hubungan korelasi yang kuat ini menggambarkan tekad KUA Kecamatan Rungkut untuk tidak hanya memberikan pelayanan standar, tetapi juga untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat bukan hanya sekadar tujuan, melainkan juga mencerminkan komitmen mereka terhadap pelayanan yang responsif, efisien, dan berintegritas. Dalam konteks ini, upaya yang telah dilakukan oleh KUA Kecamatan Rungkut Surabaya dalam memberikan pelayanan terbaik dan menciptakan kepuasan masyarakat adalah praktek yang patut diapresiasi dan bisa dijadikan contoh baik dalam konteks pelayanan publik. Kesuksesan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan berdampak tidak hanya pada hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga pada pengembangan komunitas yang lebih kuat dan harmonis.

Kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai aspek yang memastikan pelayanan yang memuaskan dan efektif bagi masyarakat yang dilayani. Pelayanan yang baik harus responsif terhadap kebutuhan dan permintaan masyarakat. Pegawai di kantor Kemenag Kabupaten Enrekang harus tanggap dan cepat dalam merespons pertanyaan, permohonan, atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Dalam memberikan layanan adalah kunci dalam kualitas pelayanan yang baik.

Hal ini sesuai dengan teori (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) Dalam bukunya inspiratif berjudul "Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik," terungkap betapa esensialnya agar proses pelayanan publik berjalan lancar dan efisien, tanpa memakan waktu yang berlebihan. Konsep ini memiliki arti penting karena meminimalisir ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan oleh masyarakat ketika harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya cepat dan efektif.

Dalam buku tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan publik bukanlah hal yang datang dengan mudah, tetapi merupakan hasil dari usaha dan dedikasi yang serius. Pegawai yang terlibat dalam pelayanan publik memiliki peran kunci dalam menjalankan tugas mereka secara profesional, ramah, dan sopan saat berinteraksi dengan masyarakat. Sikap yang baik ini bukan hanya menunjukkan integritas dan komitmen mereka, tetapi juga mewakili semangat dari pelayanan publik yang sebenarnya: melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Selain itu, masyarakat juga memiliki tanggung jawab dalam menciptakan ekosistem pelayanan publik yang efisien. Pengetahuan yang memadai tentang layanan yang diberikan sangatlah penting.

Masyarakat harus memahami hak-hak dan kewajiban mereka serta memiliki ekspektasi yang realistis terhadap layanan yang akan mereka terima. Pemberian informasi yang akurat dan kerjasama yang baik antara masyarakat dan lembaga pelayanan publik akan menciptakan aliran

informasi yang efektif, meminimalkan kebingungan, dan menghasilkan hasil yang lebih baik. Dalam buku ini, tampak bahwa prinsip-prinsip *Good Governance* dan pelayanan publik yang berkualitas tinggi merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan antara pemerintah dan masyarakat. Tidak hanya menjadi panduan bagi praktisi pelayanan publik, buku ini juga mengajak pembaca untuk memahami betapa pentingnya kontribusi masing-masing individu dalam membangun masyarakat yang responsif, transparan, dan maju..

Informasi serta layanan yang disajikan seharusnya terukur, akurat, dan sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Kepintaran dalam menghadirkan solusi ataupun bantuan akan merangsang kepuasan masyarakat. Mutu pelayanan yang unggul meliputi transparansi dalam tahapan, kriteria, dan regulasi yang berjalan. Masyarakat harus mempunyai akses yang tegas terhadap rincian informasi tersebut. Pelayanan umum yang berkualitas mesti mudah dijangkau oleh masyarakat tanpa cegah hambatan. Dengan keberadaan lokasi yang strategis, waktu operasional yang variabel, serta pemanfaatan teknologi yang meringankan, standar pelayanan akan terdongkrak. Standard pelayanan yang bermutu mencerminkan komitmen Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang untuk menghormati dan mementingkan kebutuhan masyarakat lebih tinggi daripada kepentingan pribadi atau kolektif. Ketika hadir persoalan atau keluhan, pelayanan publik yang optimal wajib memiliki mekanisme penanganan keluhan yang efektif danimbang,

untuk mengatasi masalah secara kilat dan menghasilkan solusi yang memuaskan (Hasanah, 2019).

Penggunaan teknologi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Pemanfaatan teknologi seperti layanan online, sistem antrian elektronik, atau aplikasi pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam berinteraksi dengan pelayanan pada Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang. Kualitas pelayanan yang baik harus selalu dievaluasi secara berkala dan ditingkatkan berdasarkan umpan balik masyarakat. Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang harus proaktif dalam mencari cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

2. Besaran Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat

Melalui perhitungan dan pengujian yang terdapat pada tabel 4.12, kita dapat menyimpulkan bahwa persamaan regresi linear sederhana, yang terlihat dalam tabel R, menunjukkan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,521. Artinya, variabel "Kualitas Pelayanan" (X) memiliki dampak sebesar 52,1% terhadap variasi yang terjadi pada variabel "Kepuasan Masyarakat" (Y). Ini merupakan bukti kuat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh kantor tersebut.

Namun, sekitar 47,9% dari variasi dalam kepuasan masyarakat tidak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini

kemungkinan juga turut mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa sementara kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan, masih ada faktor-faktor lain yang perlu dipertimbangkan dalam memahami kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, kesimpulan akhir adalah bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang berjalan secara positif dan memiliki dampak yang signifikan terhadap meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang kuat, penting juga untuk memahami bahwa beberapa faktor lain di luar variabel yang diteliti juga berperan dalam membentuk kepuasan masyarakat secara keseluruhan

Kualitas pelayanan yang mencerminkan standar yang baik menjadi elemen kunci dalam membangun hubungan positif antara Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Enrekang dengan masyarakat yang dilayani. Melalui pendekatan yang berfokus pada profesionalisme, tanggapan yang cepat, efisiensi, dan tingkat kualitas yang tinggi dalam pelayanan, Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan menghormati harapan yang ada terhadap pelayanan publik yang berkelas. Dalam pernyataan ini, kita dapat menafsirkan bahwa kantor tersebut berhasil menghadirkan layanan yang berkualitas dan memuaskan, yang menghasilkan rasa puas pada masyarakat yang mendapatkannya.

Konsep kualitas pelayanan yang baik mencakup berbagai elemen, seperti tingkat profesionalisme pegawai, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, respon yang aktif terhadap kebutuhan masyarakat, kelancaran aksesibilitas, dan transparansi dalam seluruh proses pelayanan. Jika Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang mampu menyuguhkan pelayanan yang respon cepat, efisiensi, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat, prestasi ini berpotensi mencapai tingkat kepuasan yang optimal dalam masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam mengukur keberhasilan dan kualitas layanan publik. Dengan demikian, dalam upaya untuk mencapai standar kualitas pelayanan yang tinggi, Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang harus terus mengutamakan transparansi, efektivitas, dan efisiensi dalam interaksi dengan masyarakat. Melalui pendekatan ini, mereka dapat memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat serta mencapai hasil yang positif dalam penyediaan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang mereka layani.

Ketika masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan, dampak positifnya meluas lebih jauh daripada sekadar persepsi kepuasan itu sendiri. Faktanya, kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat mendorong mereka untuk lebih mempercayai dan terlibat aktif dalam memanfaatkan layanan publik yang diberikan. Ini adalah titik awal dari sebuah rantai yang berdampak besar dalam proses pelayanan publik. Percaya adalah fondasi utama dalam membangun hubungan yang sehat

antara kantor pelayanan publik dan masyarakat yang menjadi penerima layanan. Ketika masyarakat mempercayai bahwa pelayanan akan diberikan dengan profesionalisme, efisiensi, dan ketepatan, mereka merasa lebih nyaman dan yakin dalam menggunakan layanan tersebut.

Dalam hal ini, kepuasan bukan hanya sekadar indikator bahwa pelayanan telah terpenuhi; ia juga merupakan katalisator untuk menghasilkan kerjasama yang lebih baik antara kantor pelayanan publik dan masyarakat yang diayomi. Ketika dukungan masyarakat terhadap kantor pelayanan publik semakin kuat, itu menciptakan lingkungan yang mendukung kemajuan dan perbaikan yang berkelanjutan. Masyarakat yang puas akan lebih cenderung memberikan umpan balik yang konstruktif, serta lebih bersedia berpartisipasi dalam proses perbaikan dan pengembangan layanan yang sedang berlangsung.

Ini bukan hanya untuk kepentingan kantor pelayanan publik itu sendiri, tetapi juga untuk memastikan bahwa pelayanan yang lebih baik dan lebih efektif dapat dinikmati oleh masyarakat secara luas. Dengan demikian, menjaga dan terus meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat merupakan langkah yang sangat penting bagi kantor pelayanan publik, termasuk Kantor Kemenag Kabupaten Enrekang. Dengan terus mengarahkan perhatian pada kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mengadopsi praktik-praktik terbaik dalam bidang pelayanan publik, kantor tersebut dapat terus memperkuat kepuasan

masyarakat dan meraih manfaat yang lebih luas dalam membangun komunitas yang lebih baik dan lebih terlibat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan T_{hitung} sebesar 5,729 sementara itu nilai $T_{tabel} = 1,662$, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan nilai signifikansi yaitu $0.000 < 0.05$ oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Artinya bahwa Kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang berjalan positif dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan.
2. Variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar 52,1% terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sedangkan sisanya 47,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

B. Saran

Untuk membangun Kepuasan Masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang, berikut beberapa saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut.

1. Identifikasi dan evaluasi proses pelayanan yang ada untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Penerapan teknologi dan automasi dapat membantu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Dengan mengidentifikasi dan mengevaluasi proses pelayanan yang ada, serta menerapkan teknologi dan automasi, kantor pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Proses yang dioptimalkan dan menggunakan teknologi cenderung mengurangi waktu tunggu dan kesalahan dalam layanan. Ini tidak hanya memberikan kepuasan lebih kepada masyarakat, tetapi juga menghemat sumber daya dan meningkatkan produktivitas kantor pelayanan.
2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang mudah diakses oleh masyarakat dengan lokasi yang strategis dan waktu operasional yang fleksibel. Pertimbangkan juga penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan online atau sistem antrian elektronik. Lokasi strategis dan waktu operasional yang fleksibel dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah. Namun, tidak hanya itu, dengan menggabungkan teknologi, seperti penyediaan layanan online atau sistem antrian elektronik, akan memberikan opsi tambahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Ini sangat bermanfaat, terutama dalam era digital di mana kecepatan dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan lembaga pemerintah sangat dihargai.
3. Selalu berfokus pada kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang bermutu akan menciptakan hubungan yang positif antara kantor

pelayanan publik dan masyarakat yang dilayani. Fokus pada kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang bermutu merupakan kunci untuk menciptakan hubungan yang positif antara kantor pelayanan publik dan masyarakat yang dilayani. Dengan mendengarkan dan merespons kebutuhan serta masukan masyarakat, kantor pelayanan membangun kepercayaan dan citra positif. Hal ini tidak hanya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, tetapi juga dapat meningkatkan partisipasi dan kerja sama masyarakat dalam berbagai inisiatif pemerintah. Kesemuanya ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga terus beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dengan menggabungkan efisiensi, aksesibilitas, kualitas, dan hubungan yang positif, kantor pelayanan publik dapat berperan sebagai agen perubahan yang mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adni, D. (2021). Makalah Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Pemerintahan Dan Politik Lokal*.
- Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara. In *Cv Pustaka Setia*.
- Anggraini, L. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kua Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
<https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1256>
- Ariani, W. (2016). Manajemen Kualitas. *Jurnal Manajemen*.
- Ghozali, I. (2016a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 23 (Edisi 8). Cetakan Ke VIII*.
- Ghozali, I. (2016b). Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Semarang: Badan Penerbit Undip. *Analisis Multivariate Dengan Program Spss*.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jisipol/ Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Manajemen Pemasaran. Edisi 13. In *Jakarta: Erlangga*.
- Lim, T. (2015). Ilmu Administrasi Negara. In *Cv. Pustaka Setia*.
- Mussardo, G. (2019). Bab Iii Metode Penelitian Menurut Sugiyono 2017. *Statistical Field Theor*, 53(9).
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1).
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, Dan Implikasi Kerja. In *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, Dan Implikasi Kerja*.
- Sugiyono (2016:8). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9).
- Suwanto, & Priansa, D. J. (2016). Manajemen Sdm Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis.Pdf. *Alfabeta*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Konsumen - Konsep, Pengukuran, & Strategi. In *Cv. Andi Offset*.
- Triawan, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu*. Universitas Islam Kalimantan Mab.

Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bagian Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 3(1). [https://doi.org/10.25299/Syarikat.2020.Vol3\(1\).4739](https://doi.org/10.25299/Syarikat.2020.Vol3(1).4739)



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran Dokumentasi



1.

2.

Foto 1. Memberikan Surat Izin Penelitian dan Menyampaikan maksud dan tujuan Penulis berkunjung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

Foto 2. Melakukan wawancara dengan staff Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang

(Sumber : Dokumentasi Peneliti)



3.

4.

5.

Foto 3, 4, 5 Memberikan kuisisioner penelitian pada responden yang sedang melakukan pengurusan administrasi

(Sumber : Dokumentasi Peneliti)



Foto 6, Peneliti di depan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang setelah melakukan penyebaran kuisisioner
(Sumber : Dokumentasi Peneliti)

Surat Balasan Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sudirman, Km 3 Pinang Telp./Fax (0422) 210719

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor: 73.16/340/DPMPTSP/ENR/IP/VI/2023

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Enrekang Nomor 159 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Pertinan dan Non Pertinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada:

IRMAWATI

| | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Nomor Induk Mahasiswa | : 105611117516 |
| Program Studi | : ILMU ADMINISTRASI NEGARA |
| Lembaga | : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR |
| Pekerjaan Peneliti | : MAHASISWI |
| Alamat Peneliti | : LABALE |
| Lokasi Penelitian | : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA |
| Anggota/Pengikut | : - |

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **PENYUSUNAN** dengan Judul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG

Lamanya Penelitian : **2023-06-08** s.d **2023-08-08**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Menaatl semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud dan yang diberikan.
3. Surat dan Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang dan ternyata tidak menaatl ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian dan Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Enrekang
08/06/2023 09:03:47
KEPALA DINAS.




Dr. H. CHANDAR BILAL, SP. MT
Fungsional Pembaca T&J
NIP. 19750520 200212 1 005

Tembusan Kepada Yth:

1. Bupati Enrekang sebagai laporan
2. Kepala Seksi Bangpai Kab. Enrekang
3. Desa/Lurah/Camat tempat peneliti
4. Mahasiswa ybs.

 Dokumen ini merupakan dokumen yang sah dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah dikarenakan telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Pengujian dan Penerapan Teknologi



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

| | | |
|----------|--------------------------|---------------------------------|
| Nomor | : 18588/S.01/PTSP/2023 | Kepada Yth. |
| Lampiran | : - | Kepala Kantor Kementerian Agama |
| Perihal | : <u>Izin penelitian</u> | Kab. Enrekang |

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1657/05/C.4-VIII/VI/1444/2023 tanggal 05 Juni 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| Nama | : IRMAWATI |
| Nomor Pokok | : 105611117516 |
| Program Studi | : Ilmu Administrasi Negara |
| Pekerjaan/Lembaga | : Mahasiswa (S1) |
| Alamat | : Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar |

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **08 Juni s/d 08 Agustus 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada Tanggal 06 Juni 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Drs. MUH SALEH, M.Si.
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA
 Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
 2. *Pertinggal.*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG

Jln. Sultan Hasanuddin No. 141 Telp/fax (0420)21073
 Website : enrekang.kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B.1668/Kk.21.05/1/HM.00/06/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DR. H. Ramli Rasyid, S.Ag., M.Pd.I., M.ED.
 NIP : 197708112003121006
 Pangkat/Gol. Ruang : Pembina, IV/a
 Jabatan : Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Enrekang
 Unit Kerja : Kementerian Agama Kab. Enrekang

Dengan ini menerangkan bahwa, Mahasiswi dibawah ini :

Nama : Irmawati
 NIM : 105611117516
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
 Unit Kerja : Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah melakukan Penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Enrekang dari Tanggal 08 Juni s.d. 14 Juni 2023, dengan judul Penelitian "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 14 Juni 2023
 Kepala Kantor,

Ramli Rasyid

RIWAYAT HIDUP

IRMAWATI, dilahirkan di Desa Palakka pada hari kamis tanggal 25 Juni 1996.



Anak kedua dari 6 bersaudara dari pasangan suami istri Abbas S.Pd dan Mulianti. Penulis mulai memasuki pendidikan formal di SDN 6 Batu pada tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMP Neg. 5 Maiwa pada tahun 2010 dan tamat pada tahun 2013. Lalu penulis melanjutkan pendidikan di SMA Neg. 1 Enrekang pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah

Makassar sebagai mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Dengan ketekunan hingga motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN ENREKANG”**.