



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN PENCATATAN PERNIKAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KALIDONI KOTA PALEMBANG)

DISUSUN OLEH :

NAMA : DWI LESTARI
NIM : 19.11.197
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

Abstrack

Dwi Lestari, 2023, The Influence of the Quality of Marriage Registration Services on Community Satisfaction (Case Study of the Office of Religious Affairs, Kalidoni District, Palembang City), Department of State Administration at the Satya Negara College of State Administration, Palembang. Supervisor (I) Dr.Supardi, S.Sos., M.Si and supervisor (II) M.Sattarudin, S.Sos., M.Si.

Efforts to improve service quality must be carried out consistently by taking into account the needs, complaints and expectations of the community, so that government services to the community can be provided transparently, precisely and easily, regardless of status. Various public complaints regarding the low performance of services provided by local governments need improvement because if there is no immediate change or action from the government it will give an unfavorable impression of the government, which in the end can affect the level of public trust.

This research is a descriptive research method with a quantitative type, which according to Sugiyono (2012:23) is said to be a quantitative method because the research data is in the form of numbers and analysis uses statistics. This research uses quantitative methods to measure the influence of the quality of marriage registration services on community satisfaction in the Kalidoni District KUA.

The quality of marriage registration services on community satisfaction has a very positive influence on community satisfaction. This can be seen from the results of statistical calculations with SPSS 20. The correlation or relationship value (R) is 0.361. From this output (R. Square) it is 0.130 which means that the influence of the service quality variable (X) influences the community satisfaction variable (Y) by 13.0% while the remainder (100%-13.0% 0.87%) is influenced other variables not examined in this study. In this case, research has shown that with high service quality (X), community satisfaction (Y) also increases.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that this research is the influence of the quality of marriage registration services on community satisfaction at the Kalidoni District Religious Affairs Office, Palembang City. Based on the determination results, it shows an R value of 0.361 or 36.1%. Community satisfaction (Y) is 13.0% while the remainder (100%-13.0% = 0.87%) is influenced by other variables not examined in this research, namely the variables of leadership, integrity, cooperation

Keywords: Service quality and community satisfaction



A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu, juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut yang mendasari terjadinya proses pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. dalam hal ini bentuk pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negaranya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yakni prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki konsekuensi untuk harus meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparatur pemerintah diseluruh Indonesia harus melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang akan merasakan pelayanan yang diberikan. Beberapa kenyataan pada birokrasi pemerintahan khususnya pemerintahan di daerah bahwa penyelenggaraan pelayanan publik

belum mencapai hasil yang diharapkan atau belum efektif. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini akan mengakibatkan dampak buruk baik dari segi pelayanan, aparatur, maupun pemerintah daerah karena tidak ada kesadaran yang timbul dari aparatur pemerintah untuk memperbaikinya (Sinambela: 2007).

Kantor urusan agama (KUA) merupakan sebuah lembaga resmi Negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama Indonesia di kabupaten dan kotamadya di bidang urusan agama islam dalam wilayah Kecamatan, salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh kantor Urusan Agama adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama islam pada masing-masing Kecamatan.

Sebagai instansi yang melakukan pencatatan dan pelaporan pernikahan, KUA telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam proses pernikahan yang dilakukan di masyarakat setempat. Dengan pencatatan pernikahan, kedua calon mempelai akan memperoleh buku nikah yang mampu menjadi bukti otentik keabsahan pernikahan mereka. Dengan adanya pencatatan pernikahan itu pula, maka akan lahir sebuah hubungan yang jelas hukum nasabnya, kewarisan, status harta dalam sebuah keluarga, maupun hubungan hukum publik, seperti hubungan dengan masyarakat dan Negara.



Selain itu, KUA Sebagai ujung tombak pelayanan di tingkat kecamatan dipandang masyarakat sebagai cermin kualitas pelayanan Kementerian Agama, sehingga wajar apabila kantor urusan agama dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagaimana amanah dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam menilai kinerja instansi KUA, dapat diketahui melalui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi faktor yang perlu diperhatikan karena kepuasan masyarakat mampu menjadi indikator penentu terhadap keberhasilan suatu instansi atau lembaga dalam melakukan pelayanan. Dengan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pula, maka KUA secara otomatis mampu melakukan penyempurnaan- penyempurnaan atau peningkatan kualitas dalam hal melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu (1) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. SKM ini merupakan perubahan dari metode sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengertian dari Indeks Kepuasan Masyarakat menurut

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti merupakan hasil pengukuran pada tahun 2016. Hasil pengukuran pada periode pengukuran tahun 2016, Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 150 (seratus lima puluh) responden. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut:



Tabel 1
Hasil Pengukuran di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang Tahun 2016

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,175	25,00-43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76-2,50	43,75-62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

- Jumlah responden : 150 responden
- Nilai interval IKM : 81,674
- Kategorisasi Mutu Pelayanan :
A Dengan kategori sangat baik

Berdasarkan hasil survei, penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni sangat baik. Hasil survei pada tahun 2016 menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan pada tahun 2016 yang masih berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sedangkan saat ini telah ditetapkan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

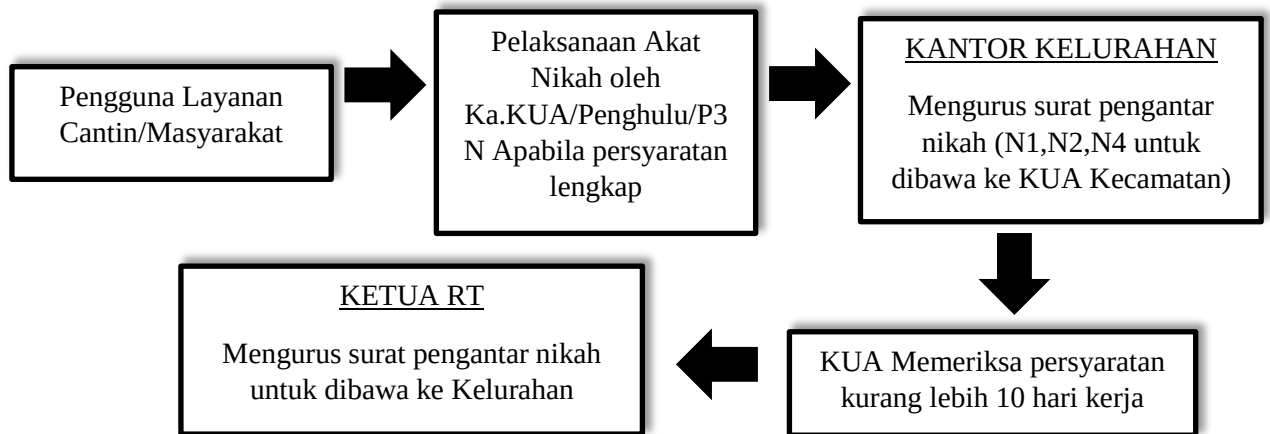
Suatu pelayanan perlu diadakan pengukuran kualitas pelayanan secara berkala terhadap kepuasan masyarakat agar dapat mengetahui sejauh mana kinerja aparatur pemerintah pada Kantor

Urusan Agama Kecamatan Kalidoni dalam memberikan pelayanan pencatatan pernikahan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan, keluhan hingga harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, tepat dan mudah dilaksanakan serta tidak memandang status.



Gambar 1

Alur layanan pendaftaran Pencatatan Nikah



Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menganggap perlu untuk melakukan penelitian terhadap pengaruh Kualitas Pelayanan Pencatatan Pernikahan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni. Maka dari itu, peneliti memutuskan untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pencatatan Pernikahan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan pencatatan pernikahan terhadap kepuasan masyarakat di kantor urusan agama kecamatan kalidoni kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pencatatan pernikahan terhadap kepuasan masyarakat di kantor urusan agama kecamatan kalidoni kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Bagi penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang sudah diterima di bangku perkuliahan, khususnya untuk memperdalam pengertian dan pemahaman tentang pemikiran bagi pengambilan keputusan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi utama Kantor Urusan Agama Kota Palembang.



2. Bagi STIA Satya Negara

Sebagai literature untuk memperdalam pengetahuan dan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pencatatan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

3. Bagi Instansi

Sebagai masukan dalam bagaimana pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pencatatan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

1.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:99) definisi hipotesis adalah sebagai berikut: “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”. Adapun langkah-langkah dalam menguji hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a), pemilihan tes statistik dan perhitungannya, menetapkan tingkat signifikansi, dan penetapan kriteria pengujian”.

H_0 (hipotesis nol) : Diduga tidak terdapat pengaruh positif variabel X (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel Y kepuasan masyarakat).

H_a (hipotesis alternatif) : Diduga terdapat pengaruh positif

variabel X (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat).

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Adapun untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan dengan rumus sebagai berikut :

a. Uji Parsial (Uji t).

Sugiyono (2012:214), rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

T = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, kami dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan

B. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Feigenbaum dalam Nasution (2015: 2) menyatakan bahwa, “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction).” Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa



yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Menurut Sedarmayanti (2010: 243), “Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara”.

Berdasarkan penjelasan diatas, kami dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut The Liang Gie (dalam Suwarsono, 1999:17) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Beberapa faktor tersebut yaitu:

- a. Motivasi kerja karyawan
Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- b. Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut
Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam

memberikan pelayanan kepada pelanggan.

- c. Suasana kerja di perusahaan
Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.
- d. Kemampuan kerja karyawan
Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.
- e. Lingkungan fisik tempat kerja
Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- f. Perlengkapan dan fasilitas
Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- g. Prosedur kerja di perusahaan tersebut
Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan



pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

2.3 Indikator kualitas pelayanan

Dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas, yakni:

1. Kepentingan umum Artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum.
2. Kepastian hukum Artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.
3. Kesamaan hak Artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban Artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama.
5. Profesional Artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik haruslah bersikap profesional.
6. Partisipatif Artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif.
7. Tidak diskriminatif Artinya semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan Artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus

terbuka, misalnya dalam penyampaian informasi.

9. Akuntabilitas Artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan Artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu Artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.
12. Cepat, mudah, dan terjangkau Artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit, dan terjangkau atau aksesnya mudah.

2.2 Kepuasan masyarakat

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik.

Menurut Abdullah (2012) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, puas dengan pelayanan dikarenakan sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan.



Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

2.2.1 Survei Kepuasan masyarakat (SKM)

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik

persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat penunjang dalam mencapai maksud dan tujuan terselenggarakannya suatu proses pelayanan.

2.4 Konsep Pencatatan Nikah

Salah satu tahapan penting dalam perkawinan di Indonesia adalah pencatatan perkawinan secara



resmi oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN). Setelah pasangan suami istri telah melaksanakan akad nikah secara sah menurut pandangan agama dengan rukun nikah terpenuhi.

Pencatatan perkawinan adalah pendataan administrasi perkawinan yang ditangani oleh petugas pencatat perkawinan (PPN) dengan tujuan untuk menciptakan ketertiban hukum.

Dengan demikian pencatatan Perkawinan merupakan syarat administratif, standar sahnya perkawinan ditentukan oleh hukum agama dari pasangan suami dan istri yang melangsungkan perkawinan. Akan tetapi perkawinan yang tidak dicatatkan oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN) tidak memiliki

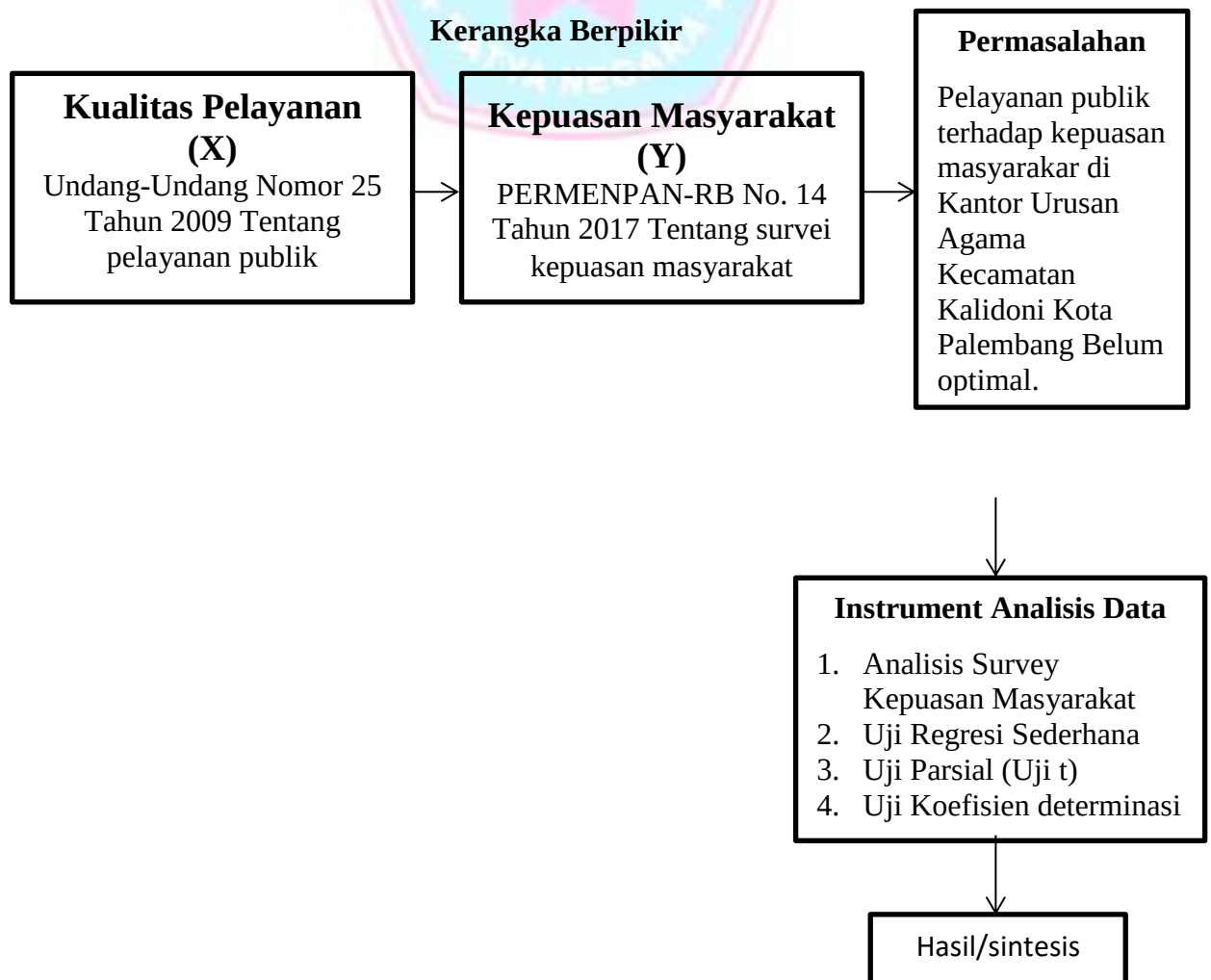
kekuatan hukum yang berlaku, yang akan melindungi status perkawinannya. Apabila salah satu pihak melalaikan kewajibannya, maka pihak lain tidak dapat melakukan upaya hukum, karena tidak memiliki bukti autentik dari perkawinan tersebut. Bukti autentik itu disebut dengan akta nikah/ buku nikah.

2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran yang dikutip oleh Sugiyono (2014:60), mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir dalam penelitian ini adalah:

Gambar 2

Kerangka Berpikir





C. PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan tipe kuantitatif, yang menurut Sugiyono (2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Pencatatan Pernikahan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada KUA Kecamatan Kalidoni.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jamal (2005:671), variabel dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi 2. Yaitu :

1. Variabel bebas (independent variabel) adalah suatu variabel yang ada atau mendahului variabel terikat. Variabel ini menjadi fokus atau topik penelitian Dalam penelitian ini yang menjadi variabel

independen adalah Kualitas Pelayanan (X)

2. Variabel terikat (dependen variabel) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y)

3.3 Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini ditetapkan sebagai langkah awal dalam menentukan sampel penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Kalidoni yang mengurus keperluan di kantor urusan agama Kecamatan Kalidoni pada bulan Oktober 2022 – Desember 2022 ada 200 orang yang datang untuk melakukan pencatatan pernikahan.

Tabel 4

Masyarakat yang mengurus Pencatatan Pernikahan di KUA

Tahun	Bulan	Jumlah Responden
2022	Oktober	55 orang
2022	November	75 orang
2022	Desember	70 orang
Jumlah		200 orang

(sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang)



2. Sampel

Sampel menurut Sugiono (2014:73) adalah: "Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Karena keterbatasan waktu, tenaga, serta sumber dana maka peneliti mengambil sampel dari keseluruhan populasi yang ada.

Rumus yang digunakan dalam menentukan besarnya sampel. Menggunakan Krejcie-Morgan yaitu:

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N-1) \cdot d^2 + x^2 \cdot P(1 - P)}$$

Keterangan :

N = Ukuran popukasi
n = Ukuran Sample
 x^2 = Nilai chi kuadrat
P = Proporsi populasi
d = Galat pendugaan

Besaran sampel yang diambil berdasarkan rumus Krejcie-Morgan dan table pembantu penentuan jumlah sampel yang ada di Permenpan RB No14 tahun 2017 adalah jika populasi 200 orang.maka sampel yang digunakan adalah 132 orang. Jadi sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah 132 Orang. (Permenpan RB No14 tahun 2017).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014:203) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, dua diantara yang

terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan dengan tujuan mengetahui secara langsung kondisi fisik Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni, fasilitas serta kegiatan pelayanan di kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni sehingga peneliti mendapat data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

b. Kuesioner

Menurut Sugiono (2013: 162) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini peneliti mengedarkan angket kepada responden yaitu masyarakat yang sedang dan telah mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kalidoni. Kuesioner dalam penelitian ini disusun menggunakan skala likert untuk mengetahui kualitas pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Kalidoni.

c. Studi Kepustakaan

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis yaitu dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan dan juga referensi yang berkaitan dengan judul skripsi yang terdapat diperpustakaan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui kuesioner dan observasi dengan cara meminta data kepada pihak terkait baik berupa arsip maupun dokumen.



3.5 Teknik Uji Coba Instrumen

Instrument adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dari sumber data yang akan di jadikan sebuah sampel. Instrument penelitian harus memenuhi persyaratan keabsahan (validity) dan kehandalan (reability) prinsip keabsahan dapat dipenuhi bila instrument terbut menghasilkan data yang stabil dan konsisten serta tidak berfluktuasi dan kekontaminasi (bias) oleh waktu dan tempat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menyaring data primer dalam penelitian ini adalah melalui kuisioner item kuisionernya dirancang berdasarkan skala linkert yang bersifat ordinal (Muller,2011:14)

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:348) mengemukakan bahwa Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketetapan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Sugiyono (2012:349) mengemukakan bahwa data dianggap valid jika nilai yang didapat lebih dari 0,30 dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product Service Solution) versi 22. Teknik pengujian yang seing digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Brivariate Person (Product Moment Pearson).

Analisis ini dengan cara mengokorelasikan masing-masing

skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item item-item pertanyaan yang berkolerasi signifikan dengan skor total menunjukan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkapkan valid. Jika r hitung r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (di nyatakan valid). Langkah-langkah dalam pengujian validitas yaitu :

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan :

r = Koefesien korelasi

x = Deviasi rata-rata variabel X
= $X - \bar{X}$

Y = Deviasi rata-rata variabel Y
= $Y - \bar{y}$

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana satu alat ukur pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sugiyono, 2012:258). Instrument penelitian dikatakan reliabel jika memiliki alpha lebih besar dari 0,60 dengan menggunakan aplikasi SPSS (Statistical Product Service Solution) Versi 22. Rumus koefesien reliabilitas Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum st^2}{st^2} \right)$$



Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

K = Banyak butir pertanyaan

st^2 = Deviasi standar total

Σst^2 = Jumlah deviasi standar butir

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Adapun hasil analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji sebagai berikut.

A. Uji Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Data pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat per unsur sebagai berikut :

a) Nilai Perunsur Kepuasan Masyarakat

Tabel 35

Nilai Perunsur Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Nilai Perunsur
1	Persyaratan	464
2	Prosedur	476
3	Waktu Penyelesaian	435
4	Biaya/tariff	452
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	474
6	Kopetensi Pelaksana	462
7	Perilaku Pelaksana	428
8	Penanganan Pengaduan	422
9	Sarana dan Prasarana	384

Pada tabel diatas dapat diketahui nilai per unsur persyaratan sebesar 464, prosedur memiliki nilai per unsur sebesar 476, waktu penyelesaian memiliki nilai per unsur sebesar 435, biaya/tarif memiliki nilai per unsur 452, produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai per unsur 474, kompetensi pelaksana memiliki nilai Perunsur sebesar 462, perilaku pelaksana memiliki nilai per unsur sebesar 428,

penanganan pengaduan memiliki nilai per unsur sebesar 422, serta sarana dan Sarana memiliki nilai per unsur sebesar 384.

b) Nilai Rata-rata Perunsur

Nilai rata-rata (NRR) per unsur diperoleh dari hasil perhitungan nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden sebanyak 132 responden. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut :



Tabel 36
Nilai Rata-rata Perunsur

No	Unsur	Hasil NRR Perunsur = Jumlah Nilai Perunsur 132 (Jumlah Responden)
1	Persyaratan	3,51
2	Prosedur	3,60
3	Waktu Penyelesaian	3,29
4	Biaya/tariff	3,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59
6	Kompetensi Pelaksana	3,50
7	Perilaku Pelaksana	3,24
8	Penanganan Pengaduan	3,19
9	Sarana dan Prasarana	2,90

Pada tabel diatas dapat diketahui nilai NRR per unsur persyaratan sebesar 3,51, prosedur memiliki nilai NRR per unsur sebesar 3,60, waktu penyelesaian memiliki nilai NRR per unsur sebesar 3,29, biaya/tariff memiliki nilai NRR per unsur sebesar 3,42, produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai NRR per unsur 3,59, kopetensi pelaksana memiliki nilai NRR perunsur sebesar 3,50, perilaku pelaksana memiliki nilai NRR per unsur sebesar 3,24,

penanganan pengaduan memiliki nilai NRR per unsur sebesar 3,19, serta sarana dan prasarana memiliki nilai NRR per unsur sebesar 2,90.

c) Nilai Rata-rata Tertimbang

Nilai rata-rata tertimbang didapat dari hasil perhitungan NRR per unsur dikalikan dengan nilai penimbang (0,11), hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 37
Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Hasil NRR Perunsur Tertimbang = Nilai Rata-rata Tertimbang x 0,11
1	Persyaratan	0,38
2	Prosedur	0,39
3	Waktu Penyelesaian	0,36
4	Biaya/tariff	0,37
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,39
6	Kompetensi Pelaksana	0,38
7	Perilaku Pelaksana	0,35
8	Penanganan Pengaduan	0,35
9	Sarana dan Prasarana	0,31
	$\sum$ NRR Tertimbang	3,28



Pada tabel diatas dapat diketahui nilai NRR tertimbang persyaratan sebesar 0,38 prosedur memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,39, waktu penyelesaian memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,36, biaya/tarif memiliki nilai NRR tertimbang 0,37, produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai NRR tertimbang 0,39, kompetensi pelaksana memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,38, perilaku pelaksana memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,35, penanganan pengaduan memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,35, serta sarana dan prasarana memiliki nilai NRR tertimbang sebesar 0,31. Total keseluruhan dari NRR tertimbang adalah 3,28.

d) Menghitung Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di dapat dari hasil total NRR Tertimbang x 25 Hasil survey

kepuasan masyarakat diperoleh sebagai berikut :

Nilai Konversi

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \sum \text{NRR Tertimbang} \times 25 \\ &= 3,28 \times 25 \\ &= 82.00 \end{aligned}$$

Pada hasil hitung diatas diperoleh tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang sebesar 82.00, dilihat dari tabel konverensi SKM 81,26 – 100.00 ‘A’ (sangat baik) yang artinya 82.00 berada di kategori sangat baik.

B. Uji Regresi Linear

Untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif pengaruh kualitas pelayanan (variabel X) independen terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) dependen, digunakan rumus persamaan regresi linear sederhana adapun hasil dari persamaan regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 38
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.052	1.931		-1.581	.116
Kualitas Pelayanan	.797	.046	.836	17.372	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber Data : *Pengelolaan Data Primer (SPSS.22)*

Berdasarkan tabel diatas yaitu *Coefficients^a* maka dapat dimasukan pada persamaan berikut :

$$Y = a + bX$$

Persamaan regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta dan koefisien variabel diatas yaitu $Y = -3.052 + 0.797X$

Dimana :

a = konstanta (-3.052)

artinya mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar -3.052.

b = koefisien regresi (0.797)

artinya menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pelayanan, maka nilai kepuasan bertambah



0.797 (79.7%). Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X dan Y adalah positif.

C. Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, berdasarkan permasalahan ini maka hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 39
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.052	1.931		-1.581	.116
Kualitas Pelayanan	.797	.046	.836	17.372	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber Data : Pengolahan Data Primer (SPSS.22)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian menunjukan variabel X (kualitas pelayanan) diperoleh nilai t hitung 17.372 dengan tingkat signifikansi 0.000. dengan demikian apabila dibandingkan dengan t tabel, maka t hitung yaitu $17.372 > 0.171$. nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. hal ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan hipotesis statistik :

1. Jika $H_0 : \rho = 0$, berarti tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Jika $H_a : \rho \neq 0$, jika tidak sama dengan kurang atau lebih kurang dari nol maka dapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

berdasarkan perhitungan yang ditunjukan diatas, maka dinyatakan r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat dinyatakan hipotesis (H_0) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Nilai yang didapat adalah positif yang artinya koefisien

tersebut dapat digeneralisirkan atau dapat berlaku pada keseluruhan populasi dimana sampel 132 orang tersebut diambil.

D. Uji Koefisien Determinasi

Koefesien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen dapat kita lihat sebagai berikut



Tabel 40
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.699	.697	2.465

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber Data : Pengelolahan Data Primer (SPSS.22)

Bagian ini menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang berfungsi untuk memprediksi besarnya presentase pengaruh terhadap variabel terikat. Dari tabel diatas dapat terlihat R Square sebesar 0.699 yang artinya jika dikuadratkan dengan hasil korelasi yang dikalikan 100%, maka didapat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah 69.9% sementara sisanya ($100\% - 69.9\% = 30.1\%$) dipengaruhi variable lain yaitu variabel kepemimpinan, integritas, kerja sama.

BAB VI

SIMPUL DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan pencatatan pernikahan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang. Berdasarkan uji determinasi menunjukkan Nilai R 0,836 atau 83.6%. Kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 69.9% sementara sisanya ($100\% - 69.9\% = 30.1\%$) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel kepemimpinan, integritas, kerja sama.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka peneliti memberikan saran bagi pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Kalidoni Kota Palembang untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan agar

masyarakat merasa puas, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memang sudah baik. Ada baiknya ditingkatkan lagi guna mendapatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Ada baiknya untuk ditambah sarana dan prasarana terutama pada ruang pelayanan seharusnya tidak menyatu dengan ruang kerja pegawai sebaiknya dibuat terpisah agar masyarakat merasa lebih nyaman sehingga kepuasan masyarakat akan bernilai positif dimata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin., and Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jannah, Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rajawali press
- Nasution, Nur. 2015 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonom Pengetahuan*. Jakarta: PT.Gramedia
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depa (Mewujudkan Pelayanan Prima*



- dan *Kepemerintahan yang Baik*). Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarsono. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Mandala Krida
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D* Bandung: Alfabeta.

Dokumen-dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang pelayanan publik*

Sumber Internet/Jurnal

- Indrasari, Esty. "*pencatatan perkawinan*". <http://estyindra.weebly.com/mkn-journal/pencatatan-perkawinan>. Diakses pada tanggal 17 Oktober 2018