

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CALON PASANGAN PENGANTIN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Hanifa Bahri¹, Andi Uceng², Andi Astinah Adnan³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: 21037b.hanifabahri@gmail.com

Email: andiuceng@yahoo.com; andi.astinah.adnan@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of service quality on the satisfaction of prospective marriage couples at the Office of Religious Affairs (KUA) in Baranti District, Sidenreng Rappang Regency. This study uses a quantitative descriptive approach. The population in this research consisted of 197 prospective marriage couples who visited KUA Baranti. The sample size was 131 respondents, determined using the Slovin formula and random sampling technique. The data collection techniques used in this research were observation, interviews, literature review, and questionnaires. The collected data were processed and analyzed using quantitative descriptive analysis with the help of IBM SPSS Statistics25. Based on the data analysis, the research findings show that Variable X (Service Quality) obtained a total percentage of 84.44%, categorized as very satisfied; Variable Y (Couples' Satisfaction) received a total percentage of 81.47%, also categorized as very satisfied; and the overall influencing factors achieved a percentage of 82%, falling into the very satisfied category.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Prospective marriage couples.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon pasangan pengantin di kantor urusan agama kecamatan baranti kabupaten sidenreng rappang. Pendekatan metode ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah catin yang datang di kua baranti sebanyak 197. Dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 131 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin dan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, studi pustaka dan kuesioner. Data yang di kumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan Aplikasi IBM SPSS statistik 25. Berdasarkan Hasil olahan data maka hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel x dengan total presentase 84,44% dengan kategori sangat puas, variabel y dengan total presentase 81,47 kategori sangat puas dan total faktor-faktor yang berpengaruh dengan presentase 82% kategori sangat puas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan calon pasangan pengantin.

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga pemerintah di bawah Kementerian Agama yang terbentuk pada 21 November 1946. KUA memiliki tugas penting dalam membangun dan memperkenalkan program agama kepada masyarakat. KUA memiliki peran strategis sebagai sarana pelayanan publik untuk individu dan kelompok masyarakat Surahmat (2021).

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, KUA memiliki dua unsur utama, yaitu sarana pelayanan pegawai dan pelaku pelayanan. Evaluasi dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ketentuan. KUA awalnya hanya berfungsi sebagai tempat pencatatan pernikahan, talak,

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

117

Indexed



cerai, dan rujuk bagi penduduk Islam. Tugas utama KUA adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai urusan keagamaan, seperti pencatatan nikah, rujuk, menerbitkan surat rekomendasi nikah, menerbitkan surat imunisasi, menerbitkan akta kutipan nikah yang hilang/rusak, dan penglegalisasian buku nikah. Biaya pernikahan di KUA tidak dipungut jika dilakukan saat jam kerja, namun jika diluar jam kerja akan dikenakan biaya sebesar Rp.600.000. Prosedur pengurusan berkas di KUA meliputi melengkapi persyaratan nikah, mendaftar melalui web SIMKAH, mencetak bukti pendaftaran, menyerahkan dokumen ke KUA, melakukan pendaftaran, mengikuti pemeriksaan nikah dan kursus calon pengantin, melaksanakan akad nikah, dan menerima buku nikah dan kartu nikah digital.

Menurut Pasal 4 Kemerdekaan Perserikatan Bangsa-Bangsa, Deklarasi pendidikan publik adalah sarana utama yang menyediakan pendidikan dasar peduli seluruh warga negara Indonesia, termasuk melindungi dan semua Masyarakat adat Orang wilayah Indonesia mempromosikan wilayah, perdamaian universal, pelestarian adat, adat istiadat, dan perluasan jangkauan hukum internasional berdasarkan prinsip-prinsip Abadi, kemerdekaan, dan solidaritas sosial. Perdamaian.

Pernikahan adalah kewajiban yang harus segera dikejar ketika seorang pemuda baik lahiriah maupun batin siap untuk memulai babak baru dalam kehidupan dan membangun keluarga. Hal ini didukung oleh sebuah hadits di mana Nabi Muhammad menyatakan, "Barangsiapa menginginkan jalan hidupku harus mengikuti Sunnahku, dan sebagian dari itu adalah menikah" (HR. Baihaqi).

Bab I, Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yang diundangkan pada tanggal 2 Januari 1974, mendefinisikan perkawinan sebagai berikut: "Perkawinan adalah persatuan mendasar antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami dan istri, dengan tujuan menciptakan keluarga yang bahagia dan langgeng berdasarkan kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa."

Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk KUA, harus menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan asas pelayanan publik, seperti keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan ken yamanan. Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa setiap instansi yang memberikan pelayanan publik wajib berorientasi pada kepuasan penerima layanan.

Selain itu, Kementerian Agama juga memiliki peraturan yang mengatur standar pelayanan, khususnya dalam hal pengurusan administrasi keagamaan. Peraturan Menteri Agama No. 18 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Urusan Agama Islam pada Kantor Urusan Agama Kecamatan mengatur bahwa KUA wajib menyediakan informasi yang transparan dan memberikan pelayanan yang mudah diakses serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kepuasan maupun ketidakpuasan merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dengan realitas pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan suatu layanan atau jasa. Mencapai kepuasan pelanggan secara menyeluruh merupakan tantangan tersendiri karena melibatkan unsur persepsi dan emosi. Menurut Mudie dan Cottam (dalam Tjiptono, 2016:353), kepuasan pelanggan diartikan sebagai tanggapan emosional yang muncul dari pengalaman individu terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja lembaga pemerintah, termasuk Kantor Urusan Agama (KUA). Sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi pernikahan, KUA berperan langsung dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, KUA menjadi pusat pelayanan utama bagi calon pasangan pengantin yang akan melangsungkan pernikahan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan KUA memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan fasilitas yang memadai, keandalan

dalam menyelesaikan proses administrasi, responsivitas petugas, kompetensi dan kesopanan, serta kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan yang optimal diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi calon pasangan pengantin, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil observasi awal calon peneliti pada tanggal 25 Oktober 2024 Berdasarkan masukan dari beberapa calon pasangan pengantin (catin), ditemukan bahwa pelayanan di KUA Kecamatan Baranti belum sepenuhnya memenuhi harapan calon pasangan pengantin. Beberapa keluhan yang muncul meliputi lamanya proses administrasi, , serta kurangnya keramahan petugas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, yang dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas maka calon peneliti mengangkat sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Pasangan Penganti Di Kantor Urusan Agama(KUA) Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang”

METODE

Penelitian ini memiliki 2 (dua) variabel, yakni variabel (X) adalah Kualitas Pelayanan, variabel (Y) adalah Kepuasan. Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat dekriptif. (Ahmad, 2015) memberikan pengertian bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memberikan makna dalam hubungannya dengan penapsiran angka statistik, bukan makna secara kebahasaan dan kulturalnya. Sedangkan dalam *perspektif* metodologi kuantitatif merupakan salah satu metode pengukuran variabel (Martono, 2010).

PEMBAHASAN

Uji Deskriptif Responden

Tabel 1: Hasil Uji Deskriptif

Deskripsi Responden	Keterangan	Jumlah	Persentasi
Berdasarkan Jenis Kelamin	Laki – laki	55	42%
	Perempuan	76	58%
Total		131	100
Berdasarkan Usia	18-25 Tahun	109	83%
	26 – 35 Tahun	22	17%
	36 – 45 Tahu	0	0%
	46-65 Tahun	0	0%
Total		131	100%
Berdasarkan Tingkat Pendidikan	SMP	27	21%
	SMA	95	73%
	S1	9	6%
Total		131	100%

Sumber : Data penelitian 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi data, diketahui bahwa mayoritas responden dari tingkat pendidikan SMA sebanyak 95 orang atau 73% dari total keseluruhan. Selanjutnya responden dari tingkat SMP sejumlah 27 orang atau 21%, dan terakhir tingkat S1 sebanyak 9% atau 6%. Data ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh tingkat pendidikan SMA yang kemungkinan lebih memilih menikah dibandingkan melanjutkan pendidikan dengan alasan tertentu.

Uji Validasi Data

Tabel 2: Uji Validitas Variabel X

		Correlations					
		x1	x2	x3	x4	x5	Total
x1	Pearson Correlation	1	.219*	.141	-.010	.060	.281**
	Sig. (2-tailed)		.012	.108	.909	.496	.001
	N	131	131	131	131	131	131
x2	Pearson Correlation	.219*	1	.537**	.349**	.263**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.000	.002	.000
	N	131	131	131	131	131	131
x3	Pearson Correlation	.141	.537**	1	.513**	.483**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.108	.000		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131	131	131
x4	Pearson Correlation	-.010	.349**	.513**	1	.391**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.909	.000	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131	131	131
x5	Pearson Correlation	.060	.263**	.483**	.391**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.496	.002	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131	131	131
Total	Pearson Correlation	.281**	.623**	.828**	.750**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131	131	131

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data Penelitian 2025

Hasil olahan data diatas menjelaskan tentang uji validitas data, dengan hal ini cukup korelasi tara skor total dengan melihat nilai signifikasinya $<0,005$. Dari table di atas menunjukkan hasil yang menjelaskan bahwa dari 5 data, semuanya dinyatakan valid dengan tingkat signifikasinya lebih kecil ri 0,005.

Tabel 3: Uji Validitas Variabel Y

		Correlations				
		y1	y2	y3	y4	total
y1	Pearson Correlation	1	.388**	.282**	.122	.612**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.165	.000
	N	131	131	131	131	131
y2	Pearson Correlation	.388**	1	.603**	.175*	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.045	.000
	N	131	131	131	131	131
y3	Pearson Correlation	.282**	.603**	1	.355**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131	131
y4	Pearson Correlation	.122	.175*	.355**	1	.615**
	Sig. (2-tailed)	.165	.045	.000		.000
	N	131	131	131	131	131
total	Pearson Correlation	.612**	.765**	.808**	.615**	1

Penerbit:

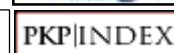
LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

120

Indexed

SINTA 5



Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	131	131	131	131	131

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data Penelitian 2025

Hasil olahan data diatas menjelaskan tentang uji validitas data, dengan hal ini cukup korelasiantara skor total dengan melihat nilai signifikasinya <0,05. Dari table di atas menunjukkan hasil yang menjelaskan bahwa dari 4 data, semuanya dinyatakan valid dengan tingkat signifikasinya lebih kecil dari 0,05.

Uji Validitas Data

Tabel 4: Uji Reliabilitas Variabel X
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	131	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	131	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data Penelitian 2025

Data diatas menjelaskan mengenai jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan serta persentasenya. Dapat dilihat bahwa data atau case yang valid berjumlah 131 dengan persentase 100% dan tidak ada data yang di dikeluarkan (exclude).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	5

Tabel 5: Uji Reliabilitas Variabel Y
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	131	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	131	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data Penelitian 2025

Data diatas menjelaskan mengenai jumlah data yang valid untuk diproses dan data yang dikeluarkan serta persentasenya. Dapat dilihat bahwa data atau case yang valid berjumlah 131 dengan persentase 100% dan tidak ada data yang di dikeluarkan (exclude).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	4

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Suatu kuesioner dinyatakan reliable jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten. Instrumen dapat dinyatakan reliable apabila memiliki Cronbach's Alpha lebih dari 60%. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,652 yang artinya lebih besar dari 0,60 maka hasilnya dinyatakan reliable atau dapat diterima.

Uji Hipotesis dan Analisis Regresi

Tabel 6: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan catin

b. All requested variables entered.

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 25

Output ini menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan dikeluarkan dalam model regresi. Dari output diketahui bahwa variabel independen yang dimasukkan ke dalam model adalah kualitas pelayan dan variabel dependennya adalah kepuasan catin (tidak ada variabel yang di keluarkan/removed). Sedangkan metode regresi menggunakan enter.

Tabel 7: Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 ^a	.273	.268	2.212

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 25

Hasil diatas menunjukkan bahwa R = 0,523 dan koefisien R² (R Square) menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0,273 angka ini di ubah dalam bentuk persen yaitu: R Square 0,273 x 100% = 27,3% sedangkan (pengaruh dari X terhadap Y) sisanya 100% - 27,3 = 76,3% yang berarti pengaruh dari variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Catin) sebesar 27,3% sedangkan sisanya sebesar 76,3%.

Tabel 8: Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237.430	1	237.430	48.527	.000 ^b
	Residual	631.166	129	4.893		
	Total	868.595	130			

a. Dependent Variable: Kepuasan catin

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 25

Berdasarkan hasil Data ANOVA maka di ketahui nilai Fhitung yang diperoleh adakah sebesar 48.527 dengan Tingkat probabilitas sig, 0,00 yang berarti bahwa variable kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh atau signifikan terhadap kepuasan catin (Y)

**Tabel 9: Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	5.304	1.614		3.286
Kualitas Pelayanan	.506	.073	.523	6.966

a. Dependent Variable: Kepuasan catin

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel Coefficients, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 6,966 sedangkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan catin.

Koefisien regresi sebesar 0,506 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan catin sebesar 0,506 satuan. Selain itu, nilai Beta (standardized coefficient) sebesar 0,532 menandakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan catin sangat kuat.

Kualitas Pelayanan

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan di Kua Baranti adalah 86 orang (65,65) responden menjawab sangat puas, 45orang (34,35%) responden menjawab puas, 0 orang (0%), responden menjawab Kurang puas, 0 orang (0%) responden menjawab puas, dan 0 orang (0%) responden yang menjawab sangat tidak puas, Jadi setelah diakumulasi dan didapatkan nilai rata-rata skor 4,66 dan nilai rata-rata persentase adalah 93% yang berarti kategori sangat baik.

b. *Reliability* (keandalan)

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap pelayanan di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 45 orang (34,35%) responden menyatakan sangat puas, dan 86 orang (65,65%) responden menyatakan puas. Tidak ada responden yang memilih kategori kurang puas, cukup puas, maupun sangat tidak puas (0%). Jadi setelah diakumulasi dan didapatkan nilai rata-rata skor 4,34 dan nilai rata-rata persentase adalah 93% yang berarti kategori sangat baik.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan data di atas, tentang daya tanggap pegawai menghadapi Catin Di Kua Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 43 orang (32,80%) responden menjawab sangat puas, 41orang (31,28%) responden menjawab puas, 43orang (32,82%) responden menjawab kurang puas, 3orang (2,30%) responden menjawab cukup puas, dan 1 orang (0,80%) responden menjawab sangat tidak puas. Jumlah total responden adalah 131 orang dengan total skor 515. Berdasarkan hasil tersebut, rata-rata skor diperoleh sebesar 3,93, dan rata-rata persentase kepuasan sebesar 78,63%, yang termasuk dalam kategori baik.

d. *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap jaminan kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 54 orang (41,2%) responden menjawab sangat puas, 40orang (30,5%) responden menjawab puas, 24orang (18,3%) responden menjawab kurang

puas, 13 orang (10%) responden menjawab cukup puas, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab sangat tidak puas. Dengan demikian, rata-rata skor sebesar 4,03 dan rata-rata persentase sebesar 80,61% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap jaminan kesesuaian pelayanan berada dalam kategori baik.

e. *Empathy* (empati)

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap sikap atau penampilan staf dalam memberikan pelayanan di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 61 orang (46,6%) responden menjawab sangat puas, 49 orang (37,4%) responden menjawab puas, 11 orang (8,4%) responden menjawab kurang puas, 3 orang (2,3%) responden menjawab cukup puas, dan 7 orang (5,3%) responden menjawab sangat tidak puas. Dengan demikian, rata-rata skor sebesar 4,18 dan rata-rata persentase sebesar 83,6% menunjukkan bahwa sikap atau penampilan staf dalam memberikan pelayanan di KUA Baranti berada dalam kategori baik.

Kepuasan Catin

a. Kesesuaian harapan

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap kesesuaian harapan di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 60 orang (45,8%) responden menjawab sangat puas, 41 orang (31,3%) responden menjawab puas, 29 orang (22,1%) responden menjawab kurang puas, tidak ada responden yang menjawab cukup puas (0%), dan 1 orang (0,8%) responden menjawab sangat tidak puas. Dengan rata-rata skor sebesar 4,18 dan rata-rata persentase sebesar 83,51%, maka tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian harapan di KUA Baranti berada dalam kategori baik.

b. Keinginan untuk menggunakan kembali layanan

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap keinginan untuk menggunakan kembali layanan di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 64 orang (48,8%) responden menjawab sangat puas, 35 orang (26,7%) responden menjawab puas, 27 orang (20,7%) responden menjawab kurang puas, 5 orang (3,8%) responden menjawab cukup puas, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab sangat tidak puas. Dengan rata-rata skor sebesar 4,18 dan rata-rata persentase sebesar 83,6%, maka keinginan responden untuk menggunakan kembali layanan di KUA Baranti berada dalam kategori baik.

c. Keinginan untuk merekomendasikan

Berdasarkan indikator teori yang digunakan dalam penelitian ini, Kecepatan dalam proses pelayanan di Puskesmas Pangkajene. Pada tabel 4.13 frekuensi paling rendah adalah 1 dengan sangat tidak puas dan frekuensi paling tinggi adalah 44 dengan jawaban sangat puas sehingga diperoleh hasil persentase 78,93%, maka dapat disimpulkan kepuasan terhadap keinginan untuk merekomendasikan adalah kategori baik.

d. Keluhan atau Pujian

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap keinginan untuk merekomendasikan pelayanan di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 44 orang (33,5%) responden menjawab sangat puas, 47 orang (35,7%) responden menjawab puas, 30 orang (23%) responden menjawab kurang puas, 9 orang (7%) responden menjawab cukup puas, dan 1 orang (0,8%) responden menjawab sangat tidak puas. Dengan rata-rata skor sebesar 3,95 dan rata-rata persentase sebesar 78,93%, maka keinginan responden untuk merekomendasikan pelayanan di KUA Baranti termasuk dalam kategori baik.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

a. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap sumber daya manusia di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 61 orang (46,56%) responden menjawab sangat puas, 42 orang (32,06%) responden menjawab puas, 21 orang (16,04%) responden menjawab kurang puas, 2 orang (1,53%) responden menjawab cukup puas, dan 5 orang (3,81%) responden menjawab sangat tidak puas. Dengan

rata-rata skor sebesar 4,16 dan rata-rata persentase sebesar 83,21%, maka kualitas sumber daya manusia di KUA Baranti dinilai oleh responden dalam sangat puas.

b. Kesadaran

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap kesadaran di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 58 orang (44,27%) responden menjawab sangat puas, 46 orang (35,12%) responden menjawab puas, 27 orang (20,61%) responden menjawab kurang puas, dan tidak ada responden yang menjawab cukup puas maupun sangat tidak puas (0%). Dengan rata-rata skor sebesar 4,24 dan rata-rata persentase sebesar 84,73%, maka tingkat kesadaran di KUA Baranti menurut responden termasuk dalam kategori sangat puas.

c. Aturan Organisasi

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap aturan organisasi di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 51 orang (38,93%) responden menjawab sangat puas, 37 orang (28,24%) responden menjawab puas, 36 orang (27,48%) responden menjawab kurang puas, 7 orang (5,35%) responden menjawab cukup puas, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas (0%). Dengan rata-rata skor sebesar 4,01 dan rata-rata persentase sebesar 80,15%, maka kepuasan responden terhadap aturan organisasi di KUA Baranti termasuk dalam kategori puas.

d. Keterampilan dan Kemampuan

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 27 orang (20,61%) responden menjawab sangat puas, 75 orang (57,25%) responden menjawab puas, 26 orang (19,85%) responden menjawab kurang puas, 2 orang (1,53%) responden menjawab cukup puas, dan tidak ada responden (0%) yang menjawab sangat tidak puas. Dengan rata-rata skor sebesar 3,95 dan rata-rata persentase sebesar 78,93%, maka keterampilan dan kemampuan pegawai di KUA Baranti menurut responden berada dalam kategori puas.

e. Sarana Pelayanan

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap sarana pelayanan di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 47 orang (35,87%) responden menjawab sangat puas, 60 orang (45,80%) responden menjawab puas, 17 orang (12,97%) responden menjawab kurang puas, 6 orang (4,59%) responden menjawab cukup puas, dan 1 orang (0,77%) responden menjawab sangat tidak puas. Dengan rata-rata skor sebesar 4,11 dan rata-rata persentase sebesar 82,29%, maka sarana pelayanan di KUA Baranti dinilai oleh responden dalam kategori sangat puas.

f. Pengalaman Pelanggan

Berdasarkan data di atas, tanggapan responden terhadap pengalaman pelanggan di KUA Baranti menunjukkan bahwa sebanyak 62 orang (47,33%) responden menjawab sangat puas, 23 orang (17,56%) responden menjawab puas, 39 orang (29,77%) responden menjawab kurang puas, 2 orang (1,53%) menjawab cukup puas, dan 5 orang (3,82%) menjawab sangat tidak puas. Dengan rata-rata skor sebesar 4,03 dan rata-rata persentase sebesar 80,61%, maka pengalaman pelanggan di KUA Baranti menurut responden berada dalam kategori puas.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada calon pasangan pengantin dengan total presentase 84,44% kategori puas, Tingkat kepuasan calon pasangan pengantin terhadap pelayanan yang mereka terima dengan total presentase 81,47% kategori puas dan total faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan calon pasangan pengantin dengan total presentase 82%.

REFERENSI

- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*.
Azizi, E., & Rachmadi, A. (2020). *Factors Affecting the Professional Education Budget in the Office of Public Appraisal Service Sudiono Awaludin and Partners Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

- Anggaran Pendidikan Profesi pada Kantor Jasa Penilai Publik Sudiono Awaludin dan Rekan.* 1(1), 31–38.
- Bungin, 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada..Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenadamedia.
- Hasibuan, 2002. *Dasar dasar Perbankan* Jakarta Bumi Aksara.
- Kalepo, R., Sakir, M., & Mediansyah, A. R. (2021). Pengaruh Sikap dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango. *PROVIDER JURNAL ILMU PEMERINTAHAN*. <https://doi.org/10.59713/projip.v1i1.36>
- Kholifah, R., & Puspitarini, I. Y. D. (2023). Kesiapan Mental Calon Pasangan Pengantin di Kabupaten Kediri. *Seminar Nasional Pendidikan Dan Pembelajaran*, 5, 554–559.
- Kurniaty, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Karau Kuala Tahun 2022. *Pencerah Publik*. <https://doi.org/10.33084/pencerah.v9i1.3383>
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. PT Raja Grafindo Persada.
- Maysaroh L. *Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.*; 2018. doi:10.31219/osf.io/hk394Refika Aditama Mangkunegara, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh PT, Remaja Rosdakarya. Bandung
- Rusmawati, V. (2013). Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Upaya Meningkatkan Disiplin Kerja Guru pada SDN 018 Balikpapan. *EJournal Administrasi Negara*, 1(2), 395–409. <https://jurnal.fkip-uwgm.ac.id/index.php/pendasmahakam/article/view/62>
- Subagja, A. D., & Hanifah, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BJB Cabang Subang*. <https://doi.org/10.31506/ijd.v1i2.16>
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: cv alfabeta
- Suwartiningsih, R. (2020). *Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang*. <https://doi.org/10.33474/MANAJEMEN.V3I2.1577>
- Sellang K. ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. *Akmen*. 2016;(February):1-229.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Mustanir A. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.*; 2019.
- Widiyatun, 2009. *Ilmu Perilaku*, Jakarta: Info Medika