

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENDISTRIBUSIAN BANTUAN MUSHAF PADA UNIT PERCETAKAN AL-QUR'AN KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

Rita Rahmawati<sup>1</sup>, Ginung Pratidina<sup>2</sup>, M.Rizki Fardan<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda, Jl.Tol Ciawi No.1 Kotak Pos 35, Ciawi, Bogor Jawa Barat 16720

E-mail Korespondensi: Rita Rahmawati. Email: rita.rahmawati@unida.ac.id

---

## ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel (x) Kualitas Pelayanan terhadap variabel (y) Kepuasan Masyarakat Metode Penelitian yang dipakai yaitu metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data berupa angket/kuesioner, observasi dan wawancara. Sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Incidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dari populasi sebanyak 502 pemohon. Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Zeithaml dan Berry (1988). Sedangkan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat, peneliti menggunakan teori PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan hasil hitung melalui berbagai uji statistik diperoleh hasil sebesar 74% yang artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sebesar 26% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci:** Distribusi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## PENDAHULUAN

Al-Qur'an merupakan kitab suci yang dipedomani umat muslim di seluruh dunia, yang dipercayai oleh umat muslim telah diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW melalui Malaikat Jibril. Al-Qur'an menjadi kebutuhan pokok bagi umat muslim khususnya di Indonesia yang memang masih menjunjung tinggi nilai-nilai keagamaan. Dengan kebutuhan mushaf masyarakat muslim Indonesia yang tinggi, maka pemerintah melalui Kementerian Agama RI untuk memenuhi

kebutuhan tersebut mendirikan Unit Percetakan Al-Qur'an pada Tahun 2018. Unit Percetakan Al-Qur'an yang bertugas mencetak, memproduksi, dan mendistribusikan Mushaf Al-Qur'an ke seluruh Indonesia.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah 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. Mendistribusikan mushaf kepada masyarakat juga merupakan bagian dari pelayanan publik. Dimana kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kitab suci masyarakat muslim di Indonesia. Tentunya dalam hal distribusi ini terdapat rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. UPQ harus menjamin bahwa masyarakat mendapatkan jaminan kualitas pelayanan yang baik, sehingga akan meninggalkan kesan yang baik dimata masyarakat. Dari proses pelayanan ini juga sangatlah penting untuk mengukur sejauh mana persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan, akankah hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi kepuasan masyarakat terhadap program bantuan yang diselenggarakan oleh Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI.

## **METODE PENELITIAN**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Karya WJS Poerwadaminta (1985) adalah menolong, menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain, seperti tamu atau pembeli. Sedangkan menurut pendapat yang dikemukakan oleh Kurniawan (2018:162) Pelayanan Publik merupakan selaku layanan (pelayanan) keperluan orang ataupun warga yang memiliki kepentingan pada organisasi itu cocok dengan ketentuan pokok serta tata metode yang sudah diresmikan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik serta memuaskan apabila pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat baik dalam wujud benda maupun jasa sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat menurut Atmaja (2018:51) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Mengetahui persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangatlah penting agar Persepsi masyarakat sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pemohon yang telah mendapatkan pelayanan pendistribusian bantuan mushaf yang diberikan oleh UPQ. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Insidental Sampel dan diambil sampel sebanyak 100 responden.

Pengumpulan data didapatkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, melakukan kegiatan observasi di lokasi penelitian, melakukan wawancara dengan pemohon secara acak dan juga melalui studi pustaka dengan mengakses informasi terkait pendistribusian bantuan mushaf baik berupa dokumentasi maupun arsip kantor penelitian. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif tabel WMS, juga menggunakan skala likert untuk mengukur tanggapan dari masyarakat terkait variabel (x) Kualitas Pelayanan dengan parameter sangat baik hingga sangat tidak baik dan juga variabel (y) Kepuasan Masyarakat dengan parameter Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju dari setiap instrumen pernyataan yang diajukan. Berikut merupakan tabel penilaian skala likert :

**Tabel 1 Skala Likert**

No	Kategori Jawaban	Score
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Dari angket yang sudah disebar dengan pilihan jawaban pernyataan menggunakan skala likert, maka akan ada pemeringkatan jawaban sehingga didapatkan hasil skor rerata dari setiap masing-masing indikator pernyataan, yang terlampir pada tabel berikut:

**Tabel 2 Interpretasi Kriteria Analisis Deskriptif**

Rentang Kategori Skor	Kriteria Penafsiran
1,00 - 1,79	Sangat Rendah
1,80 - 2,59	Rendah
2,60 - 3,39	Cukup Tinggi
3,40 - 4,19	Tinggi
4,20 - 5,00	Sangat Tinggi

Digunakan Uji Normalitas dan Uji Lineritas sebagai uji asumsi klasik instrumen penelitian. Pengujian Hipotesis dilakukan dengan cara pengujian korelasi product moment (Pearson), Uji T dan Uji Hasil Koefisien Determinasi untuk mengetahui adanya hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil nilai rerata dimensi – dimensi kualitas pelayanan pendistribusian bantuan mushaf pada Unit Percetakan Al-Qur’an :

**Tabel 3 Dimensi *Tangible* (Wujud Fisik)**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Kondisi produk cetak yang diberikan	4.87	Sangat Baik
2	Kenyamanan fasilitas area ruang tunggu	4.31	Sangat Baik
3	Penampilan petugas dalam melaksanakan pelayanan	4.48	Sangat Baik

4	Teknologi dan alat kantor yang digunakan	4.27	Sangat Baik
5	Lokasi kantor yang strategis	4.63	Sangat Baik
6	Sarana dan Prasarana pendistribusian	4.50	Sangat Baik
7	Kemudahan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	4.56	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		4,51	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Wujud Fisik mendapatkan hasil skor rerata 4,51 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator kondisi produk cetak yang diberikan dengan skor 4.87, sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator teknologi dan alat kantor yang digunakan mendapatkan skor 4,27.

**Tabel 4 Dimensi Reliability (Kehandalan)**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan	4.48	Sangat Tinggi
2	Ketepatan waktu pelayanan	4.48	Sangat Tinggi
3	Penerapan SOP standar waktu pelayanan	4.48	Sangat Tinggi
4	Penggunaan teknologi dan alat kantor	4.45	Sangat Tinggi
5	Pelayanan minim akan	4.41	Sangat

	kesalahan		Tinggi
<b>Jumlah</b>		4.46	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Keandalan mendapatkan hasil skor rerata 4,46 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat mendapat skor 4.48 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator pelayanan minim akan kesalahan mendapatkan skor 4,41.

**Tabel 5 Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Kecepatan dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas	4.37	Sangat Tinggi
2	Penerapan SOP standar waktu pelayanan	4.39	Sangat Tinggi
3	Tanggap dalam pelayanan kepada masyarakat	4.48	Sangat Tinggi
4	Tanggap dalam penanganan keluhan masyarakat	4.40	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		4.41	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Ketanggapan mendapatkan hasil skor rerata 4,41 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator tanggap dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat mendapat skor 4.48 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator kecepatan dalam pelayanan mendapatkan skor 4,37.

**Tabel 6 Dimensi Assurance (Jaminan)**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Kemampuan komunikasi dan pengetahuan informasi	4.35	Sangat Tinggi
2	Jaminan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat	4.60	Sangat Tinggi
3	Kemampuan dalam melayani kebutuhan masyarakat.	4.46	Sangat Tinggi
4	Jaminan kemampuan dalam mengatasi keluhan masyarakat	4.36	Sangat Tinggi
5	Jaminan pelayanan yang diberikan bebas biaya	4.59	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		4.47	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Jaminan mendapatkan hasil skor rerata 4,47 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator jaminan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah mendapat skor 4.60 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator kemampuan komunikasi dan pengetahuan informasi yang baik mendapatkan skor 4,35.

**Tabel 7 Dimensi *Emphaty* (Empati)**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Petugas mendahulukan kepentingan masyarakat	4.40	Sangat Tinggi
2	Mendengarkan dengan baik kebutuhan dan keinginan masyarakat	4.37	Sangat Tinggi
3	Petugas melayani dengan adil dan tidak membedakan	4.39	Sangat Tinggi
4	Petugas dapat memahami kesulitan masyarakat	4.40	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		4,39	Sangat Tinggi

Sumber : *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Empati mendapatkan hasil skor rerata 4,39 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator petugas mendahulukan kepentingan masyarakat mendapat skor 4.40 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator mendengarkan dengan baik kebutuhan dan keinginan masyarakat mendapatkan skor 4,37.

Hasil Variabel Y

Berikut merupakan hasil nilai rerata dimensi – dimensi kepuasan masyarakat dalam pelayanan pendistribusian bantuan mushaf pada Unit Percetakan Al-Qur’an Kementerian Agama RI :



**Tabel 8 Dimensi Persyaratan**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Kemudahan Persyaratan	4,41	Sangat Tinggi
2	Terdapat banner berisi informasi terkait pelayanan	4,42	Sangat Tinggi
3	Kemudahan mengakses informasi terkait pelayanan	4,26	Sangat Tinggi
Rata-Rata		4,36	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dimensi persyaratan mendapatkan hasil skor rerata 4,36 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator terdapat banner berisi informasi terkait pelayanan mendapat skor 4.42 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah kemudahan mengakses informasi terkait pelayanan mendapatkan skor 4,26.

**Tabel 9 Dimensi Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Kemudahan mekanisme dan prosedur	4.36	Sangat Tinggi
2	Adanya petunjuk teknis terkait informasi persyaratan	4.35	Sangat Tinggi
3	Kemudahan mengakses informasi permohonan	4.30	Sangat Tinggi
4	Kemudahan mengakses sistem pengaduan pelayanan	4.17	Tinggi
Rata-Rata		4,29	Sangat Tinggi

Sumber : *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dimensi persyaratan mendapatkan hasil skor rerata 4,29 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator kemudahan mekanisme dan prosedur mendapat skor 4.42 ,sedangkan indikator penilaian terendah terdapat pada indikator kemudahan mengakses sistem pengaduan pelayanan mendapatkan skor 4,26.

**Tabel 10 Dimensi Waktu Penyelesaian**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Waktu Penyelesaian Pelayanan	4.36	Sangat Tinggi
Rata-Rata		4,36	Sangat Tinggi

Sumber : *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dimensi persyaratan mendapatkan hasil skor rerata 4,36 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden.

**Tabel 11 Dimensi Biaya/Tarif**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Jaminan pelayanan tanpa pungutan/ bebas biaya	4.62	Sangat Tinggi
Rata-Rata		4.62	Sangat Tinggi

Sumber : *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dimensi biaya/tarif mendapatkan hasil skor rerata 4,62 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden.

**Tabel 12 Dimensi Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Kualitas Produk	4.62	Sangat Tinggi
Rata-Rata		4.62	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dimensi produk spesifikasi dan jenis pelayanan mendapatkan hasil skor rerata 4,62 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden.

**Tabel 13 Kompetensi Pelaksana**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Keahlian Petugas dalam melayani	4.45	Sangat Tinggi
2	Penguasaan dan Pengetahuan Informasi	4.45	Sangat Tinggi
3	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan	4.50	Sangat Tinggi
Rata-Rata		4.46	Sangat Tinggi

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Kompetensi Pelaksana mendapatkan hasil skor rerata 4,46 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden.

Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan mendapat skor 4.50 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator penguasaan dan pengetahuan informasi mendapatkan skor 4,45.

**Tabel 14 Dimensi Perilaku Pelaksana**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Petugas berperilaku sopan dan ramah	4.58	Sangat Tinggi
2	Petugas berperilaku adil dan tidak diskriminatif	4.50	Sangat Tinggi
Rata-Rata		4.54	Sangat Tinggi

Sumber ; *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Perilaku Pelaksana mendapatkan hasil skor rerata 4,54 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan mendapat skor 4.50 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator penguasaan dan pengetahuan informasi mendapatkan skor 4,45.

**Tabel 15 Dimensi Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Kemudahan mengakses layanan pengaduan	4.34	Sangat Tinggi
2	Terdapat kotak pengaduan pelayanan	4.09	Sangat Tinggi

3	Bersedia menerima keluhan, saran dan masukan	4.41	Sangat Tinggi
Rata-Rata		4,28	Sangat Tinggi

Sumber : *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan hasil skor rerata 4,28 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator bersedia menerima keluhan, saran dan masukan mendapat skor 4.41 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator terdapat kotak pengaduan pelayanan mendapatkan skor 4,09.

**Tabel 16 Dimensi Sarana dan Prasarana**

No	Indikator	Mean	Kriteria Penafsiran
1	Fasilitas area ruang tunggu pelayanan	4.36	Sangat Tinggi
2	Fasilitas area distribusi	4.34	Sangat Tinggi
3	Terdapat fasilitas ibadah Masjid/Mushola	4.63	Sangat Tinggi
4	Terdapat fasilitas area sanitasi dan <i>Hygiene</i>	4.57	Tinggi
Rata-Rata		4.47	Sangat Tinggi

Sumber : *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel diatas, dimensi Sarana dan Prasarana mendapatkan hasil skor rerata 4,47 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada indikator terdapat fasilitas area

sanitasi dan *Hygiene* mendapat skor 4.57 , sedangkan indikator dengan penilaian terendah terdapat pada indikator fasilitas area distribusi mendapatkan skor 4,34.

## PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil analisa penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Mushaf pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia :

1. Rekapitulasi skor hasil analisa deskriptif menggunakan tabel *Weight Mean Score*

**Tabel 17 Rekapitulasi Analisis Deskriptif**

No	Variabel	Total Skor Rata-Rata	Kriteria Penafsiran
1	Kualitas Pelayanan	4,44	Sangat Baik
2	Kepuasan Masyarakat	4,40	Sangat Baik

Sumber : *Hasil Penelitian, 2023*

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa hasil skor rerata variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4,44 yang artinya memiliki penilaian yang sangat baik, begitupun pada variabel kepuasan masyarakat memiliki skor rerata 4,40 yang artinya variabel memiliki penilaian yang sangat baik.

2. Uji Normalitas

**Tabel 18 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Test Statistic	.169
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>	.060

Sumber : *Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023*

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas diatas, diketahui nilai signifikansi 0,060 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, atau bisa

dikatakan nilai uji normalitas pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji Linearitas

**Tabel 19 Tabel Uji Linearitas**

**ANOVA TABLE**

Kepuasan * Kualitas	Between Groups	(Combined)	<,001
		Linearity	<,001
		Deviation from Linearity	.332

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel hasil Uji Linearitas diatas diketahui bahwa nilai Deviation from Linearity pada pengujian penelitian ini adalah  $0,332 \geq 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat.

Pengujian Hipotesis

Dilakukan beberapa pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh antara variabel X dan variabel Y, berikut merupakan hasil dari pengujian hipotesis yang dilakukan :

1. Korelasi product moment (Pearson)

**Tabel 20 Uji Korelasi Product Moment**

Correlations			Kualitas	Kepuasan
Spearman's rho	Kualitas	Correlation Coefficient	1.000	.861**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.861**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	100	100

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel hasil uji analisis korelasi product moment diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (2-tailed)  $0,001 \leq 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa terdapat

korelasi atau hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Menguji nilai  $r_{hitung}$  (Correlation coefficient) terhadap  $r_{tabel}$ , nilai korelasi nya yaitu sebesar  $0,861 \geq$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu  $0,295$  maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

## 2. Uji T

**Tabel 21 Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	T	Sig.
1 (Constant)	-.741	.461
Kualitas Pelayanan	16.796	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Sesuai dengan tabel uji t yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $r_{hitung}$   $16,796 > 1,98447$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ . Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat secara signifikan.

## 3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yaitu variabel X memberikan kontribusinya terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel Y dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penghitungan koefisien determinasi (Kd). Nilai korelasi  $r_{tabel}$  yaitu sebesar  $0,861$ . Dari Output tersebut diperoleh koefisien determinasi  $r = 0,74$  yang mempunyai arti bahwa sebesar  $74\%$  variabel X dapat diterangkan dengan variabel Y, sedangkan sisanya  $0,26$  ( $26\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain, baik dari segi sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi serta pengalaman pelanggan.



## KESIMPULAN

Diketahui dalam penelitian ini skor penilaian pada variabel X (Kualitas pelayanan) dalam pendistribusian bantuan mushaf Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI sebesar 4,44 yang artinya kualitas pelayanan yang dilakukan mendapatkan penilaian sangat baik dari masyarakat, Penilaian tertinggi terdapat pada dimensi wujud fisik dengan skor rerata 4,51 sedangkan penilaian terendah terdapat pada dimensi empati dengan skor rerata 4,39. Dan juga didapatkan hasil skor penilaian pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) sebesar 4,40 yang artinya mendapatkan penilaian sangat baik dari masyarakat. Penilaian tertinggi terdapat pada dimensi biaya/tarif dan produk spesifikasi dan jenis pelayanan dengan skor 4,62 sedangkan penilaian terendah terdapat pada dimensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan skor rerata 4,28.

Berdasarkan hasil pengujian Korelasi Product Moment (Pearson) dengan menggunakan SPSS versi 29.0.1.0 diketahui bahwa korelasi pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,001 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan antara variabel (X) Kualitas Pelayanan dengan variabel (Y) Kepuasan Masyarakat. Pada pengujian nilai  $r_{hitung}$  (Correlation coefficient) terhadap  $r_{tabel}$ , nilai korelasi nya yaitu sebesar  $0,861 \geq$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,295 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif atau hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat dalam pendistribusian bantuan mushaf pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI.

Berdasarkan hasil Uji Signifikansi Korelasi (Uji-t) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai  $r_{hitung}$   $16,796 > 1,98447$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ . Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan pendistribusian bantuan mushaf terhadap Kepuasan Masyarakat pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian secara signifikan. Dan selanjutnya diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar  $r =$

0,74 yang mempunyai arti bahwa sebesar 74% variabel X dapat diterangkan dengan variabel Y, sedangkan sisanya 0,26 (26%) dipengaruhi oleh faktor lain.

## REFERENSI

- Aji, H., Jamaluddin, M. M., Rofiq, M., & Aziz, A. A. (2021). Urgensi Pemenuhan Kebutuhan Mushaf Al-Qur'an sebagai Upaya Peningkatan Literasi Keagamaan di Indonesia. *Bimas Islam*, 15(1), 1-32.
- Anwar, A., Rachmawati, I., & Nur, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Bumi Wibawa terhadap Kepuasan Pelanggan. *Governansi*, 9(1), 7-17.
- Mantri, A., Iskandar, A. B., & Purnamasari, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bogor. *Governansi*, 117-129.
- Nafsiah, Elly., Siregar, Tiur Malasari. 2023. Pengembangan Media Pembelajaran Digital melalui Pendekatan *Realistic Mathematics Education* (RME) untuk Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Siswa di SMP Negeri 1 Percut Sei Tuan. *Jurripen*. 2(2), 39-51.
- Septiany, S. R., Maksudi, B. I., & Purnamasari, I. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Governansi*, 2(1), 31-40.
- Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Governansi*, 9(1), 61-70.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Utami, I., Rahmawati, R., & Pratidina, G. (2018). Model Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang Berdampak Pada Kepuasan Masyarakat Wajib Pajak di SAMSAT Kota Bogor. *Governansi*, 4(2), 77-86.
- Winawirawan, G., Munjin, R., & Purnamasari, I. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bogor. *Governansi*, 3(2), 99-106.
- Zulkifli. (2020). Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Bagian Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Syarikat Rumpun Ekonomi Syariah*, 3(1), 1-9.