

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SEMATU JAYA KABUPATEN
LAMANDAU****Sriasih, Novianto Eko Wibowo**

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Indonesia

Email: sriasih.alika@gmail.com, putarahputarhaluan@gmail.com

Abstrak

Pemberian pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan mengadopsi teknologi, memperbaiki proses-proses administratif, dan meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan. Tanggapan waktu, profesionalisme petugas, fasilitas, ketersediaan informasi, efisiensi dan efektivitas layanan, serta partisipasi masyarakat diidentifikasi sebagai variabel kunci dalam mengukur kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan baik karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Aspek-aspek tertentu, seperti tanggapan waktu dan partisipasi masyarakat, muncul sebagai faktor yang paling memengaruhi kepuasan. Rekomendasi praktis diajukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pelatihan petugas dan peningkatan fasilitas, dengan harapan bahwa langkah-langkah ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap hubungan antara lembaga keagamaan dan masyarakat. Temuan penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pihak terkait dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan keagamaan di Kecamatan Sematu Jaya.

Kata kunci: survey kepuasan masyarakat, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan**Abstract**

The provision of good public services will create public trust in the government and improve the overall welfare of the community. The government needs to continuously strive to improve the quality of public services by adopting technology, improving administrative processes, and increasing employee competence in providing good services. This study aims to explore the effect of service quality on the satisfaction of community service users at the Religious Affairs Office of Sematu Jaya District. Using a quantitative approach, data were collected through a survey using questionnaires administered to the service user community. Time response, officer professionalism, facilities, information availability, service efficiency and effectiveness, and community

How to cite:Sriasih, Novianto Eko Wibowo (2024) Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau, (06) 04, <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227>**E-ISSN:**[2684-883X](https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227)**Published by:**[Ridwan Institute](https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227)

participation were identified as key variables in measuring service quality. The results show that service quality is good because it has a significant impact on community satisfaction. Certain aspects, such as response time and community participation, emerged as the factors that most influenced satisfaction. Practical recommendations were put forward to improve service quality, including officer training and facility upgrades, in the hope that these measures can make a positive contribution to the relationship between religious institutions and the community. The findings of this study provide valuable insights for relevant parties in efforts to improve the efficiency and effectiveness of religious services in Sematu Jaya sub-district.

Keywords: community satisfaction survey, service requirements, service procedure

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh pemerintah merujuk pada upaya dan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat (Widanti, 2022). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan layanan yang efisien, efektif, dan adil kepada warga negara. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang, salah satunya bidang keagamaan (Sawir, 2020). Oleh karena itu, pelayanan publik harus didekatkan pada masyarakat sehingga sebagai salah satu unit pelayanan publik, KUA Kecamatan Sematu Jaya dituntut mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal, meliputi pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, pelaporan nikah dan rujuk (Mulyadi & Kresnawaty, 2020; Saputra, 2019). Mengingat besarnya tugas dan fungsinya tersebut, KUA harus meningkatkan profesionalismenya dalam melayani masyarakat untuk itu perlu mendapatkan perhatian dalam pembinaan, evaluasi dan penilaian kinerja seluruh unsur yang ada di dalamnya. Sehubungan dengan hal tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas pencapaian pelayanan pada KUA diperlukan penilaian kinerja KUA Kecamatan Sematu Jaya secara berjenjang mulai dari tingkat kabupaten / kota, provinsi, dan nasional. Oleh karena itu diperlukan pedoman pelaksanaan penilaian KUA Kecamatan Sematu Jaya.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh KUA Kecamatan Sematu Jaya tidak terlepas dari kritik, saran, dan keluhan yang disampaikan oleh warga masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kritik dan saran itu dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1: Rekapitulasi Kritikan dan Saran di KUA Kecamatan Sematu Jaya

No	Kritik, saran, dan keluhan	Jumlah
1	Petugas kurang ramah dalam pelayanan	2
2	Keadaan ruang tunggu yang kurang nyaman	3
3	Untuk adanya tausiyah setelah prosesi ijab qobul oleh penghulu	5

Berdasarkan data yang didapat dari KUA Kecamatan Sematu Jaya terdapat 10 kritikan dan saran dari masyarakat dalam tiga bulan, sehingga peneliti menggarisbawahi bahwa instansi pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Penting untuk memahami bahwa kepuasan masyarakat bukan hanya mencakup dimensi pelayanan administratif semata, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti ketersediaan informasi, interaksi sosial dengan petugas, dan keterlibatan masyarakat dalam proses Keputusan (Hardiyansyah, 2018). Beberapa prinsip yang harus dijunjung tinggi dalam pelayanan publik oleh pemerintah antara lain: keterbukaan (transparansi) yaitu pemerintah harus memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai layanan yang disediakan, prosedur, dan kebijakan yang berlaku, keterlibatan masyarakat yaitu Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, perencanaan, dan evaluasi layanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan relevansi layanan, keadilan (fairness): Pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak diskriminatif. Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan yang berkualitas, partisipasi dan Kolaborasi: Pemerintah dapat bekerja sama dengan sektor swasta, organisasi nirlaba, dan masyarakat sipil untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, kualitas Layanan: Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, dan dapat diakses dengan mudah dan efisiensi dan Produktivitas: Pemerintah perlu mengelola sumber daya dengan efisien untuk memberikan layanan publik yang maksimal dengan anggaran yang tersedia (Rahman, 2020; Setiawan, 2022).

Pemberian pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Maryam, 2022). Pemerintah perlu terus berupaya untuk meningkatkan layanan publik dengan mengadopsi teknologi, memperbaiki proses-proses administratif, dan meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.

Saat ini, masyarakat semakin kritis serta selalu merasa kurang terhadap pelayanan pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah melakukan berbagai upaya dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Kantor Urusan Agama di suatu wilayah, seperti Kecamatan Sematu Jaya, memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal-hal yang berkaitan dengan keagamaan. Lembaga keagamaan memiliki peran signifikan dalam membimbing dan mendukung kebutuhan keagamaan masyarakat. Dalam ranah pelayanan publik, kantor urusan agama menjadi ujung tombak dalam memberikan bimbingan spiritual, melaksanakan ibadah, dan memberikan informasi terkait keagamaan. Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan semakin meningkat, sejalan dengan perkembangan paradigma manajemen pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Ristiani, 2020).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya sebagai bagian dari institusi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas umum pemerintah, khususnya bidang urusan agama islam. Kantor Urusan Agama telah berusaha seoptimal mungkin dengan kemampuan dan fasilitas yang ada untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Selain mempunyai tugas pokok seperti pencatatan perkawinan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya

juga mempunyai tanggung jawab lain, seperti BP4 (Badan Penasehat Pembinaan & Pelestarian Perkawinan), Gerakan Keluarga Sakinah, Zakat, Kemasjidan, Pembinaan Pangan Halal, Kemitraan Umat, Ibadah Sosial juga kegiatan lintas sektoral. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan nikah, Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya telah melaksanakan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah. Peraturan ini terbit untuk memberikan kepastian prosedur, waktu dan biaya kepada masyarakat sehingga tercipta kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor ini menjadi faktor yang sangat menentukan dalam kepuasan masyarakat pengguna layanannya. Pemahaman mendalam mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat adalah penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas Kantor Urusan Agama. Namun demikian upaya untuk mempublikasikan peran, fungsi dan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya harus selalu diupayakan. Realita dilapangan menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami sepenuhnya tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (Mubarir, Rahmat, & Hilman, 2024).

Tantangan dalam mencapai pelayanan yang optimal di lembaga keagamaan tidak dapat diabaikan. Menurut Usanto, Suchyo, Warta, Khie, & Fitriyani, (2023) Keberhasilan lembaga keagamaan bukan hanya diukur dari sejauh mana mereka memenuhi tuntutan keagamaan masyarakat, tetapi juga sejauh mana pelayanan yang disediakan dapat memberikan nilai tambah dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Kecamatan Sematu Jaya. Menurut Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan masyarakat (Najmi, 2017). Oleh karena itu, segala aktivitas organisasi harus dikoordinasikan untuk memuaskan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan organisasi.

Berdasarkan hal tersebut, pentingnya penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pemahaman kita tentang bagaimana pelayanan keagamaan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, menciptakan lingkungan yang inklusif, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keagamaan setempat. Maka dari itu, peneliti mengangkat judul tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau”. Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan masukan yang berharga bagi pengambil keputusan di tingkat lokal untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan menguatkan nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan sehari-hari. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang bermanfaat bagi pihak terkait, termasuk pemerintah setempat, untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan keagamaan. Oleh

karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan keagamaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan desain penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara statistik (Sugiyono, 2017). Survei akan dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan kantor urusan agama di Kecamatan Sematu Jaya. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan kantor urusan agama di Kecamatan Sematu Jaya. Sampel akan dipilih secara acak atau melalui teknik sampling yang sesuai. Jumlah sampel yang cukup besar akan diambil untuk memastikan hasil penelitian dapat dianggap representatif.

Kuesioner akan digunakan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas kepuasan pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan anantara harapan dan kebutuhan (Bungin, 2013). SKM ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain disebabkan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan di instansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang tidak baik terhadap aparatur pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan dengan cara pengukuran sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya untuk mengetahuinya dengan menyebarkan 25 (dua puluh lima) kuisisioner kepada responden pengguna layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau.

2. Pengelolaan data Analisis Data

Nilai rata-rata tertimbang IKM dihitung dengan menggunakan bobot nilai perunsur. Dalam perhitungan IKM terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama
Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur
Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skm} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Survei akan dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang dipilih. Peneliti dengan menyebarkan kuisisioner kepada 25 responden yaitu masyarakat Kecamatan Sematu Jaya yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya. Penelitian ini akan memperhatikan aspek etika, termasuk privasi responden dan keamanan data. Partisipasi responden akan bersifat sukarela, dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya. Temuan penelitian akan dikembangkan untuk memberikan rekomendasi praktis dan strategis bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor urusan agama dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Tabel 2: Data Rentang usia Responden

No	Jumlah Responden (orang)	Rentang Usia 20 th s/d 30 th	Rentang usia 40 th s/d 50 th
1	25	18	6

Tabel 3 : Data Pendidikan Responden

No	Jumlah Responden	SMP Sederajat	SMA Sederajat	S1 Sederajat	S2 Sederajat
1	25	4	15	5	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau ini mengacu pada teori implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terbagi ke dalam sembilan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut; Persyaratan Pelayanan, Sistem mekanisme, waktu penyelesaian, Biaya dan tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelayanan, Perilaku pelaksana pelayanan, Penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Indikator Kepuasan

Masyarakat Menurut PERMENPAN No.14 Tahun 2017 adalah (Devica & Limbongan, 2023) :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem mekanisme dan prosedur

Sistem mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya dan Tarif Pelayanan

Biaya / tarif pelayanan 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

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelayanan

Kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana pelayanan

Perilaku pelaksana pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan

Penanganan, pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Adapun hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hubungan kualitas pelayanan cukup kuat dengan kepuasan masyarakat jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pula.

Berikut adalah beberapa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat:

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama
Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau

1. Persepsi Kualitas: Masyarakat akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka terhadap seberapa baik lembaga publik atau pemerintah memberikan layanan. Kualitas yang tinggi biasanya dihubungkan dengan kepuasan yang baik.
2. Efisiensi dan Efektivitas: Layanan yang efisien dan efektif cenderung memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat. Jika proses-proses pelayanan berjalan dengan lancar dan hasilnya sesuai dengan harapan, maka tingkat kepuasan akan meningkat.
3. Kemudahan Akses: Kualitas pelayanan juga terkait dengan sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan tersebut. Jika aksesibilitas baik dan prosesnya tidak rumit, maka kepuasan masyarakat dapat meningkat.
4. Responsivitas Terhadap Kebutuhan: Layanan yang responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat dapat meningkatkan tingkat kepuasan. Pelayanan yang cepat dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat cenderung lebih disukai.
5. Konsistensi Pelayanan: Kualitas pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Jika layanan bervariasi secara konsisten, masyarakat mungkin merasa tidak puas.
6. Partisipasi Masyarakat: Peningkatan kualitas pelayanan juga dapat melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi. Keterlibatan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan karena kebutuhan mereka diakomodasi dengan lebih baik.
7. Keterbukaan dan Akuntabilitas: Kualitas pelayanan terkait erat dengan keterbukaan dan akuntabilitas lembaga atau pemerintah. Masyarakat lebih cenderung merasa puas jika pihak penyedia layanan transparan dan bertanggung jawab atas tindakan mereka.

Maka dari itu, pemerintah dan lembaga publik perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan standar yang tinggi, karena ini akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Pemantauan secara terus-menerus dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan merupakan kunci untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal.

Tabel 5. Nilai Rata-rata Unsur Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Kepuasan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur
1.	Persyaratan pelayanan	85	3,40
2.	Prosedur pelayanan	75	3,00
3.	Waktu penyelesaian pelayanan	95	3,80
4.	Biaya dan tarif pelayanan	95	3,80
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	85	3,40
6.	Kompetensi pelaksana pelayanan	85	3,40
7.	Perilaku pelaksana pelayanan	97	3,88
8.	Penangan pengaduan, saran, dan masukan	96	3,76
9.	Sarana dan prasarana pelayanan	82	3,28

Rekapitulasi hasil jawaban kuisioner yang didapat dari 25 responden masyarakat Kecamatan Sematu Jaya yang telah menggunakan layanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya. Tabel 5 menggambarkan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Sematu Jaya dikategorikan baik dengan melihat nilai rata-rata masing-masing unsur dan yang paling dominan adalah kemampuan petugas pelayanan. SKM atas pelayanan di KUA Kecamatan Sematu Jaya. Pada tabel 6 disajikan hasil perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada KUA Kecamatan Sematu Jaya sebagai berikut:

Tabel 6. Perhitungan Tingkat Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Sematu Jaya

No	Unsur Kepuasan	Nilai Unsur Kepuasan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang	Tertimbang Jumlah (3x5)
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan Pelayanan	3,40	Baik	0,11	0,38
2	Prosedur Pelayanan	3,00	Baik	0,11	0,33
3	Waktu penyelesaian	3,80	Baik	0,11	0,42
4	pelayanan	3,80	Baik	0,11	0,42
5	Biaya dan Tarif	3,40	Baik	0,11	0,38
6	pelayanan	3,40	Baik	0,11	0,38
7	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,88	Baik	0,11	0,43
		3,76	Baik	0,11	0,43
8	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,28	Baik	0,11	0,37
9	Perilaku pelaksana pelayanan Penangan pengaduan, saran dan masukan Sarana dan prasarana pelayanan				
Nilai Survei : 3,53 Nilai SKM : 88,25 Mutu Pelayanan : B					

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 66,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja di atas, berikut ini akan dianalisis SKM atas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya secara keseluruhan. Analisis ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Berdasarkan data tabel diatas maka nilai survey unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut

Nilai SKM setelah dikonversi = SKM Unit Pelayanan x 25 = 3,53 x 25 = 88,25

Hasil penelitian bahwa SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dari proses pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya adalah *baik*. Hal tersebut dapat dilihat dari *nilai survey* yang diperoleh *sebesar 3.53* dan *nilai SKM sebesar 88,25* yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam *kategori B*, sehingga pelayanannya dapat dikatakan baik. Dengan demikian pelayanan yang diberikan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya sesuai standart operasional pelayanan dengan menggunakan 9 indikator

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan didapatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. Hal ini menunjukkan bahwa, semakin baiknya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. Beberapa saran sebagai upaya yang dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau adalah Setiap pelayanan sebaiknya tetapkan prosedur yang jelas untuk menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan pelajarilah dari setiap keluhan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Agendakan selalu penyelenggaraan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui area di mana perbaikan diperlukan dan gunakan umpan balik pelanggan sebagai dasar untuk melakukan perubahan dan peningkatan. Lakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan dan identifikasi area yang memerlukan perbaikan dan terapkan perubahan secara berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi

BIBLIOGRAFI

- Bungin, Burhan. (2013). Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, Dan Pemasaran.
- Devica, Devica, & Limbongan, Mey Enggane. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Menurut Permenpan No 14 Tahun 2017 Pada Kantor Lembang Nonongan Selatan. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 1(3), 1–19.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Gava Media.
- Maryam, Neneng Siti. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/Jma.V7i1.67>
- Mubarir, A., Rahmat, Basuki, & Hilman, Acep. (2024). Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kementerian Agama (Studi Kasus Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjar). *Indonesian Journal Of Education And Humanity*, 4(2), 35–43.
- Mulyadi, Sima, & Kresnawaty, Anita. (2020). Manajemen Pembelajaran Inklusi Pada

- Anak Usia Dini. Ksatria Siliwangi.
- Najmi, Fahlin. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2).
- Rahman, Puji. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Wacana Publik*, 14(01).
- Ristiani, Ida Yunari. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Saputra, Rahmat Ari. (2019). Sistem Pelayanan Publik Di Kua Sukabumi Bandar Lampung. Uin Raden Intan Lampung.
- Sawir, Muhammad. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi. Deepublish.
- Setiawan, Ferry. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, 6(01).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D. 380.
- Usanto, Usanto, Suchyo, Nur, Warta, Waska, Khie, Sak, & Fitriyani, Ida Farida. (2023). Transformasi Kepemimpinan Yang Bersifat Profetik Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Era Society 5.0 Yang Berkelanjutan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 5287–5301.
- Widanti, Ni Putu Tirka. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.

Copyright holder:

Sriasih, Novianto Eko Wibowo (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

