



PEMAKALAH

Jurnal Penelitian Manajemen Akuntansi Berkala Ilmiah

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN GUNUNG MALELA KABUPATEN SIMALUNGUN

Nadia Silfany^{1)*}, Efendi²⁾, Sherly³⁾, Julyanthry⁴⁾

¹ Program Studi Manajemen, STIE Sultan Agung, Jalan Surabaya No. 19, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara, 21118, Indonesia.

*E-mail: nadiasilfany13@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 35 orang. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Uji instrumen penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan dan kepercayaan sudah baik, dan masyarakat juga sudah puas. 2. Hasil regresi menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat baik secara simultan maupun parsial. 3. Hasil analisis koefisien korelasi terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepercayaan melalui kepuasan masyarakat. Kemudian tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan. 4. Hasil hipotesis menyatakan H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat baik secara simultan maupun parsial.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

The purpose of this research are: 1. To determine description of the service quality, trust and public satisfaction at the Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun. 2. To determine description the effect of service quality and trust in public satisfaction at the Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun, both of simultaneously or partially. The research did by using librarianship design and field research. Population and sample of this research amounted 35 peoples. As for the type of data used are qualitative and quantitative data. Sources of data did by using questionnaire, interview and documentation. The research instrument test used were validity and reliability test. The data analysis technique used is the normality test, qualitative and quantitative descriptive analysis. The results of this research showed us: 1. The service quality and trust is good, and public are satisfied. 2. The regression result have a positive effect between service quality and trust on public satisfaction, either simultaneously or partially. 3. The result of the correlation coefficient analysis there is a moderately high correlation between service quality and trust with public satisfaction. The obtained meaning that the level of public satisfaction can be explained by the service quality and trust. 4. The results of the hypothesis test state that H_0 is rejected, meaning that service quality and trust have a positive and significant effect on public satisfaction, both simultaneously or partially.

Keywords: Service Quality, Trust, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat melalui peran yang sangat krusial. Kantor Urusan Agama memiliki beberapa jenis pelayanan kepada masyarakat diantaranya, proses pendaftaran sampai pelaksanaan dan pencatatan pegawai baik yang terlaksana di balai nikah ataupun diluar balai nikah, permohonan duplikat buku nikah, konsultasi perkawinan, konsultasi keluarga sakinah, dan konsultasi lainnya yang berkaitan melalui bidang keagamaan. Untuk memberikan kepuasan masyarakat, Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun dalam melakukan pelayanan hendaknya mampu menjadi salah satu wadah untuk menyelesaikan persoalan ataupun permasalahan masyarakat baik di bidang pernikahan atau konsultasi keagamaan lainnya.

Kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun diindikasikan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari: sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan, sarana dan prasarana.

Fenomena kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun masih belum optimal pada beberapa aspek. Pada waktu penyelesaian, terdapat dua petugas pelayanan yang belum disiplin dalam tugas seperti, datang terlambat dan tidak segera melakukan pekerjaan saat jam kerja yang mengakibatkan pekerjaan tidak selesai melalui tepat. Pada perilaku pelaksana, dimana ada satu pegawai yang kurang ramah dalam melayani masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak nyaman saat berada diruang pelayanan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu kualitas pelayanan. Hal ini sesuai melalui pendapat (Tamara, Mananeke and Kojo, 2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Adapun unsur-unsur kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun dapat dilihat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang terdiri dari dasar hukum, persyaratan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja.

Fenomena kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun masih belum optimal pada beberapa aspek. Pada aspek persyaratan, dimana masih ada masyarakat yang kurang paham tentang prosedur pengurusan pra dan pasca pernikahan. Pada aspek jumlah pelaksana, adanya dua pegawai yang merangkap dua pekerjaan seperti, pembuatan laporan pernikahan dan pembuatan sertifikat bimbingan perkawinan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat ialah kepercayaan. Hal ini didukung penelitian terdahulu (Susilowati, 2018), yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun aspek kepercayaan meliputi integritas (*integrity*), kebaikan hati (*benevolence*), dan kemampuan (*ability*).

Fenomena yang terjadi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun dapat dilihat pada integritas (*integrity*), dimana pegawai belum bisa menyikapi permasalahan masyarakat seperti, informasi yang diterima masyarakat kurang jelas. Selain itu pada aspek kemampuan (*ability*), kurang tepatnya waktu kehadiran pegawai pada lokasi pernikahan yang sudah ditentukan kepada masyarakat sehingga pada saat proses pernikahan membuat masyarakat menunggu.

Dari penjabaran tersebut adanya masalah ekspektasi dan kenyataan serta dukungan teori mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan masyarakat di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun, yang membuat penulis terdorong melakukan penelitian ini.

LANDASAN TEORI

Manajemen

Menurut (Mulyadi and Winarso, 2020), manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Manajemen Pemasaran

Menurut (Ngatno, 2017), pemasaran merupakan konsep yang menyeluruh, sedangkan penjualan, distribusi dan perdagangan hanya merupakan salah satu bagian atau kegiatan dalam sistem pemasaran secara keseluruhan .

Kualitas Pelayanan

Menurut (Sangadji and Sopiah, 2013), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan dianggap baik serta memuaskan jika dapat dirasakan melebihi harapan konsumen.

Kepercayaan

Menurut Mowen dan Minor dalam (Priansa, 2017) kepercayaan adalah seluruh pengetahuan yang dimiliki konsumen dan seluruh kesimpulan yang dibuat oleh konsumen meliputi objek, atribut, serta manfaatnya.

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Daga, 2017), Kepuasan Masyarakat yaitu label yang digunakan konsumen untuk mempersingkat aksi atau tindakan yang terlihat, berkaitan melalui produk atau jasa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian (Tamara, Mananeke and Kojo, 2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Jika kualitas pelayanan diberikan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen maka harapan konsumen akan terpenuhi.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian (Susilowati, 2018), yang menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Yang berarti bahwa kepercayaan pada instansi sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Kepercayaan masyarakat terjadi ketika suatu kelompok masyarakat percaya bahwa tindakan kelompok lain akan memberikan hasil yang positif baginya. Jika kepercayaan tercipta melalui baik dan diberikan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen maka harapan konsumen akan terpenuhi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian (Tamara, Mananeke and Kojo, 2018) dan (Susilowati, 2018). Melalui kualitas pelayanan yang baik dan diiringi melalui kepercayaan yang telah diciptakan perusahaan kepada masyarakat maka akan membangun bobot positif bagi perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang dirasakan masyarakat berpengaruh kepada kepuasan yang akan dirasakan masyarakat.

METODE

Tempat penelitian yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun, yang berlokasi di Jl. Utama No.1 Bandar Siantar, Kecamatan Gunung Malela, Kabupaten Simalungun. Populasi adalah masyarakat yang mendaftar pernikahan ke Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun pada bulan Mei yang berjumlah 35 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yakni uji normalitas,

analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hasil data yang diperoleh penulis dari lapangan di analisis secara deskriptif kualitatif serta deskriptif kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Kualitatif

Melalui menggunakan rumus berikut, kelas interval memiliki taraf untuk menentukan bobot rata-rata tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 1
Bobot Interval dan Kategori Taraf Respon Responden

Bobot Interval	Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Masyarakat
4,21 – 5,00	Sangat Baik (SB)
3,41 – 4,20	Baik (B)
2,61 – 3,40	Cukup Baik (CB)
1,81 – 2,60	Tidak Baik (TB)
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik (STB)

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Gambaran Kualitas Pelayanan

Aspek dasar hukum pada parameter dasar hukum penyelenggaraan pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon baik, hal tersebut dikarenakan pelayanan pernikahan memiliki dasar hukum sesuai PMA No. 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan. Untuk parameter peraturan perundang-undangan pelayanan berada pada tingkat rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon baik, hal tersebut dikarenakan pelayanan dan pelaksanaan aturan di Kantor Urusan Agama berdasarkan undang-undang, PMA No. 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan dan hal lain yang menyangkut keagamaan. Untuk parameter pelaksanaan syariat Islam berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon baik, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang dilakukan bukan hanya mempertimbangkan aturan pemerintah saja, namun juga mengedepankan aturan di dalam agama seperti perwalian dalam wali nikah, perhitungan masa iddah (bagi wanita yang telah janda, baik secara cerai ataupun meninggal).

Aspek persyaratan pada parameter administratif pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon baik,

hal ini dikarenakan pelayanan KUA yang dilaksanakan mulai dari Senin sampai Jumat yaitu melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, wakaf dan tentunya membutuhkan ketelitian ekstra agar tidak terjadi kesalahan dalam pencatatan nikah. Pada parameter persyaratan teknis untuk mendapatkan pelayanan berada pada rata-rata 3,37 melalui tolak ukur respon cukup baik, hal ini dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengerti tentang pengurusan berkas pernikahan sehingga masyarakat mendatangi ke rumah pegawai untuk menanyakan apa-apa saja berkas yang belum dimengerti. Untuk parameter kesesuaian persyaratan pelayanan berada pada rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan dalam mengikuti sesi bimbingan pernikahan tidak bisa diwakili oleh siapapun, pasangan calon pengantin menghadiri seluruh tahapan, mulai dari awal hingga akhir, melalui membawa seluruh dokumen pernikahan yang diperlukan.

Aspek biaya/ tarif pada parameter ketetapan biaya yang diberikan instansi berada pada taraf rata-rata 3,89 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan biaya yang diberikan masyarakat berdasarkan PMA No 12 tahun 2016 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak atas biaya nikah atau rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela. Pada parameter kepastian biaya pelayanan berada pada rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan prosedur pelayanan beserta biaya telah dibuat berdasarkan peraturan pemerintah seperti biaya nikah di rumah wajib membayar PNPB (penerimaan negara bukan pajak) sebesar Rp. 600.000. Untuk parameter kesesuaian biaya dalam pelayanan berada pada rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan biaya yang dikenakan kepada masyarakat tidak berubah-ubah dalam jangka waktu pendek, dan biaya yang dikenakan masih dalam jangkauan masyarakat.

Aspek kompetensi pelaksana pada parameter keterampilan yang dimiliki pegawai berada pada taraf rata-rata 3,80

melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai yang ada adalah pegawai senior yang telah memiliki banyak pengalaman tentang permasalahan pernikahan. Pada parameter kesopanan pegawai berada pada taraf rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon baik, dikarenakan pegawai selalu melayani masyarakat melalui baik, menyambut tamu melalui sopan dan tidak menggunakan bahasa-bahasa kasar. Pada parameter kemampuan pegawai dalam menyelesaikan masalah berada di taraf rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai melakukan diskusi satu sama lain, saling bertukar pikiran melalui masyarakat dan jika ada masalah di bidang pernikahan yang mungkin tidak dipahami oleh pegawai.

Aspek pengawasan internal pada parameter pengawasan kepala KUA pada pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,80 bertolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan kepala KUA tidak jarang menangani langsung permasalahan yang dikeluhkan masyarakat yang kurang dipahami pegawai sehingga masyarakat lebih mendapat kejelasan atas permasalahannya. Untuk parameter pengawasan di bidang pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan dilakukannya rapat bulanan oleh kepala KUA dan pegawai untuk membahas mengenai kinerja pegawai. Kemudian dalam parameter pengawasan data masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,77 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan adanya pemeriksaan triwulan berkas pernikahan pada Kantor Urusan Agama secara rutin yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama bidang Bimbingan Masyarakat Islam.

Aspek jumlah pelaksana pada parameter ketersediaan pegawai berada pada taraf rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai yang melayani masyarakat memilih tugas rangkap dalam menjalankan tupoksinya, misalnya operator yang melakukan tugas pegawai pengadministrasi umum. Untuk parameter

kecukupan jumlah pegawai berada taraf rata-rata 3,31 melalui tolak ukur cukup baik, hal ini dikarenakan hanya dua orang pencatat pernikahan untuk melaksanakan semua jadwal pernikahan di Kecamatan Gunung Malela. Kemudian pada parameter kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pelayanan tetap sesuai melalui prosedur walaupun pegawai yang melayani merangkap pekerjaan.

Aspek jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada parameter pemeriksaan berkas peristiwa pernikahan berada pada taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai selalu teliti dalam memeriksa berkas-berkas pernikahan yang belum lengkap supaya jika pihak Kementerian Agama turun untuk memeriksa pegawai tidak terburu-buru karena sudah disiapkan jauh-jauh hari. Pada parameter pemeriksaan berkas dokumen pernikahan berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui respon tolak ukur baik, hal ini dikarenakan pegawai selalu memeriksa apa saja dokumen pernikahan yang belum terlengkapi agar mudah untuk diproses. Untuk parameter pemeriksaan berkas laporan pernikahan berada pada taraf rata-rata 3,74 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pihak atasan atau kepala KUA selalu rutin memeriksa laporan tiap bulannya.

Aspek evaluasi kinerja pada parameter keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai yang ada telah memiliki banyak pengalaman dalam hal ilmu pernikahan dan administrasinya. Pada parameter kedisiplinan pegawai dalam proses melayani masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,77 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai melayani masyarakat sampai selesai sesuai melalui waktu yang dijanjikan, pada parameter rotasi tugas pegawai berada pada taraf rata-rata 3,69 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan tugas yang diberikan

kepada pegawai langsung ditugaskan melalui Kementerian Agama Kabupaten Simalungun Bidang Masyarakat Islam.

Secara keseluruhan dapat dilihat Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela berada pada taraf rata-rata 3,76 melalui tolak ukur respon baik. Kemudian taraf rata-rata tertinggi sebesar 3,89 melalui tolak ukur respon baik pada aspek biaya/ tarif melalui parameter ketetapan biaya. Sedangkan taraf terendah 3,31 melalui tolak ukur cukup baik pada aspek jumlah pelaksana melalui parameter kecukupan jumlah pegawai.

Gambaran Kepercayaan

Pada aspek integritas (*integrity*) pada parameter kemampuan pegawai menyikapi permasalahan masyarakat berada pada tingkat taraf rata-rata 3,40 melalui tolak ukur respon cukup baik, hal ini dikarenakan tidak jarang untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat diluar bidang pernikahan seperti zakat, wakaf, kemasjidan dan lainnya, harus berjumpa langsung kepada kepala kantor dikarenakan pegawai tidak mampu memberi kepastian atas penyelesaian masalahnya. Pada parameter kejujuran pegawai melayani masyarakat berada pada tingkat rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan adanya keterbukaan antara pegawai kepada masyarakat dalam melayani. Pada parameter pegawai memberikan pilihan kepada masyarakat atas permasalahan berada pada tingkat rata-rata 3,89 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan jika masyarakat tidak mampu menerima masukan dan saran dari pegawai KUA, pegawai akan mengarahkan masyarakat untuk berkonsultasi ke pihak-pihak yang lebih berwenang, misalnya untuk urusan perceraian ataupun hal-hal yang berkaitan melalui putusan pengadilan akan diarahkan ke pengadilan agama. Kemudian pada parameter kehandalan pegawai berada pada tingkat rata-rata 3,89 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai menjalani pekerjaan melalui mengembangkan karakter diri yang taat moral dan etika, mampu menjaga kejujuran dan keikhlasan hati.

Aspek kebaikan hati (*benevolence*) pada parameter perhatian pegawai melayani masyarakat berada pada tingkat rata-rata 3,89 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai melalui senang hati mendengarkan, memberikan saran dari setiap keperluan masyarakat. Pada parameter keluwesan pegawai melayani masyarakat berada pada tingkat rata-rata 3,89 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan penampilan pegawai yang rapi dan sopan dalam melayani masyarakat memberikan bobot positif dalam penampilan. Pada parameter pegawai menciptakan kenyamanan kepada masyarakat berada pada tingkat rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dapat dilihat ketika pegawai mampu membuat masyarakat nyaman menceritakan hal-hal mungkin sedikit privasi. Kemudian pada parameter empati pegawai melayani masyarakat berada pada rata-rata 3,91 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai mampu memahami diri sendiri, serta mampu memberikan respon yang tepat, dan berhubungan baik melalui masyarakat di sekitar Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela.

Aspek kemampuan (*ability*) pada parameter konsistensi pegawai melayani masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,34 melalui tolak ukur respon cukup baik, hal ini dikarenakan kurang tepat waktu kehadiran pegawai pada saat proses pernikahan. Pada parameter memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,91 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai tetap mampu mempertahankan kepastian pelayanan agar tidak ada yang dirugikan dikemudian hari. Pada parameter mengantisipasi kesalahan-pahaman pegawai berada pada taraf rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai dan masyarakat selalu menjaga ucapan dan perilaku satu sama lain agar tidak menimbulkan rasa sakit hati. Kemudian pada parameter pengalaman pegawai memberikan arahan kepada masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,89 melalui tolak

ukur respon baik, hal ini dikarenakan pegawai yang melayani masyarakat sudah berpengalaman di bidangnya dan tidak diragukan lagi.

Secara keseluruhan dapat dilihat bahwa rata-rata bobot kepercayaan berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon baik, kemudian taraf rata-rata tertinggi sejumlah 3,91 melalui tolak ukur respon baik pada aspek kebaikan hati (*benevolence*) melalui parameter empati pegawai dan aspek kemampuan (*ability*) melalui parameter memberikan kepastian pelayanan. Sedangkan taraf rata-rata terendah sejumlah 3,34 melalui tolak ukur respon cukup baik pada aspek kemampuan (*ability*) melalui parameter konsistensi pegawai.

Gambaran Kepuasan Masyarakat

Pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur melalui parameter tata cara pelayanan memiliki taraf rata-rata 3,91 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik sesuai mekanisme SOP yang ada. Untuk parameter penerima pelayanan pegawai berada pada tingkat taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah baik. Pada parameter kesesuaian melalui prosedur berada di tingkat 3,86 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan terdapat bagan alur proses pendaftaran nikah.

Pada Aspek waktu penyelesaian pada parameter kecepatan pelayanan berada pada tingkat rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai tidak menunda-nunda proses pelayanan kepada masyarakat. Pada parameter ketepatan waktu pelayanan berada di tingkat taraf rata-rata 3,34 melalui tolak ukur respon cukup puas, hal ini dikarenakan pegawai menunda-nunda pekerjaan yang ada dan tidak segera melakukan pekerjaan tersebut. Sedangkan pada parameter kerjasama tim berada pada taraf rata-rata 3,86 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai mampu menjalankan tugas yang diemban dan saling terbuka satu sama lain.

Pada Aspek produk spesifikasi jenis pelayanan pada parameter sosialisasi yang dilakukan instansi berada pada tingkat rata-rata 3,89 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan adanya rapat bulanan yang dilaksanakan di tiap-tiap desa melalui para perangkat desa, yang mana memudahkan kepala kantor memberi informasi terkait aturan pernikahan kepada pengurus desa yang nantinya akan lebih dekat penyampaiannya kepada masyarakat. Pada parameter bimbingan perkawinan yang diadakan oleh instansi berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan Kantor Urusan Agama memiliki program pra nikah, yaitu bimbingan perkawinan yang mana akan membekali calon pengantin tentang ilmu agama, maupun ilmu tentang pernikahan. Pada parameter proses pembuatan buku nikah berada pada taraf rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan buku nikah yang diberikan kepada pengantin sudah di *print* melalui mesin cetak khusus buku nikah, tidak tulis tangan manual lagi, dan juga di dalam buku nikah tersebut dilampirkan *barcode* untuk lebih mudah mengecek keabsahan data nikahnya.

Aspek perilaku pelaksana pada parameter ketanggapan pegawai memberikan pelayanan berada taraf rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai menyampaikan informasi kepada masyarakat tanpa tergesa-gesa dan menyelesaikan pembicaraan sampai masyarakat mengerti. Pada parameter kesopanan pegawai memberikan pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan saat pegawai melayani masyarakat melalui tingkah laku yang baik. Sedangkan parameter keramahan pegawai memberikan pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,37 melalui tolak ukur respon cukup puas, hal ini dikarenakan adanya salah satu pegawai saat melayani masyarakat tidak senyum dan tidak banyak menanyakan tentang hal pernikahan kepada calon pengantin sehingga membuat calon pengantin enggan saat ingin bertanya.

Aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan pada parameter ketersediaan kotak saran berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan instansi menyediakan kotak saran di depan pintu masuk kantor. Pada parameter penyampaian pendapat yang dilakukan masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,74 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai mampu merespon pendapat yang diberikan oleh masyarakat. Sedangkan pada parameter tindakan pegawai dalam merespon pengaduan saran berada pada taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai memeriksa saran-saran yang ada di kotak saran yang telah disediakan.

Aspek jaminan pelayanan pada parameter kepastian pelayanan yang diberikan instansi kepada masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,80 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai memberikan pelayanan yang sudah baik dan tidak bertele-tele. Pada parameter standar pelayanan pegawai kepada masyarakat berada di taraf rata-rata 3,83 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai melayani melalui cepat, mudah, terjangkau dan teratur. Sedangkan pada parameter privasi pelayanan data masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,74 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai selalu menjaga nama baik masyarakat yang akan melakukan pernikahan.

Aspek sarana dan prasarana pada parameter ketersediaan kursi tunggu pada instansi berada pada taraf rata-rata 3,77 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pihak kantor pegawai sudah menyediakan kursi tunggu pada ruang pelayanan. Pada parameter kelengkapan fasilitas pada instansi berada pada taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pihak kantor sudah menyediakan fasilitas yang memadai seperti, kipas angin dan lain-lainnya yang dibutuhkan pada ruang pelayanan. Sedangkan pada parameter kerapian ruang pelayanan pada instansi berada pada taraf

rataan 3,80 melalui tolak ukur respon puas, hal ini dikarenakan pegawai saling menjaga kerapian pada ruang pelayanan yaitu pada kertas-kertas yang ada di atas meja dan juga lainnya.

Secara keseluruhan dapat dilihat Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela berada pada taraf rata-rata 3,76 melalui tolak ukur respon puas. Kemudian taraf rata-rata tertinggi sejumlah 3,91 melalui tolak ukur respon puas sistem, mekanisme dan prosedur melalui parameter tata cara pelayanan. Sedangkan taraf terendah 3,34 melalui tolak ukur respon cukup puas pada aspek waktu penyelesaian melalui parameter ketepatan waktu pelayanan.

Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	19,806	6,564	
1 Kualitas Pelayanan	.451	.065	.652
Kepercayaan	.406	.084	.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y} = 19,806 + 0,451X_1 + 0,406X_2$, artinya jika kualitas pelayanan naik satu-satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,451 satuan, dan jika kepercayaan naik satu-satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,406 satuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela.

Regresi Linier Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 3

Hasil Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	33,998	7,580	
¹ Kualitas Pelayanan	,498	,083	,721

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y} = 33,998 + 0,498 X$, yang artinya jika kualitas pelayanan naik satu-satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,498 satuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 4

Hasil Regresi Linier Sederhana Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	56,486	6,007	
¹ Kepercayaan	,495	,130	,553

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

$\hat{Y} = 56,486 + 0,495 X$, yang artinya jika kepercayaan naik satu-satuan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,495 satuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela.

Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 5

Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan melalui Kepuasan Masyarakat

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 ^a	,722	,704	4,098

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Menurut korelasi korelasi (r) = 0,849, artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepercayaan melalui kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela. Hasil koefisien determinasi (*R-square*) sebesar 00,722, artinya tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dijelaskan sebesar 72,2% oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan melalui kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela dan sisanya 27,8% dijelaskan oleh faktor lain seperti citra instansi, persepsi yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 6

Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Masyarakat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 ^a	,520	,506	5,298

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Bobot korelasi (r) = 0,721, artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan melalui kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kabupaten Simalungun. Hasil koefisien determinasi (*R-square*) sebesar 0,520, artinya tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dijelaskan sebesar 52,0% oleh kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela dan sisanya 48,0% dijelaskan oleh

faktor lain seperti loyalitas, persepsi yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 7
Kepercayaan melalui Kepuasan Masyarakat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,553 ^a	,306	,285	6,373

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Bobot korelasi (r) = 0,553, artinya terdapat hubungan yang sedang antara kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela. Hasil koefisien determinasi (*R-square*) sebesar 0,306. Artinya tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dijelaskan sejumlah 30,6% oleh kepercayaan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela dan sisanya 69,4% dijelaskan oleh faktor lain seperti persepsi, citra instansi yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8
Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat
ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1393,457	2	696,729	41,479	,000 ^b
	Residual	537,514	32	16,797		
	Total	1930,971	34			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: hasil pengelolaan data (2023)

Bobot F_{hitung} sebesar 41,479 > F_{tabel} (0,05 : 2 VS 32) melalui $df = n-k-1$ (35-2-1=32) sebesar 3,29 atau melalui tingkat signifikan 0,000 < dari α 0,05 maka H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan

Gunung Malela. Hal ini sesuai melalui penelitian yang dilakukan oleh (Tamara, Mananeke and Kojo, 2018) serta pendapat dari (Susilowati, 2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 9
Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	4,485	,000
	Kualitas Pelayanan	5,983	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Variabel X_1 bobot t_{hitung} pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 5,983 > t_{tabel} melalui $df = n-2$ (35-2=33) sebesar 2,03452 atau melalui tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela. Hal ini sesuai melalui pendapat (Tamara, Mananeke and Kojo, 2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 10
Uji t Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	9,403	,000
	Kepercayaan	3,814	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: hasil pengolahan data (2023)

Kemudian variabel kepercayaan sebesar 3,814 > t_{tabel} melalui $df = n-2$ (35-2=33) sebesar 2,03452 atau melalui tingkat signifikan 0,000 < σ 0,05 maka H_0 ditolak, artinya kepercayaan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela. Hal ini sesuai pendapat (Susilowati, 2018), yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Evaluasi Kualitas Pelayanan

Menurut hasil aspek yang digunakan dalam penelitian ini, hasil yang terbukti dari hasil kuesioner yang diperoleh bobot rata-rata 3,76 melalui taraf respon baik. Namun masih ada sebagian parameter melalui bobot lebih rendah dari rata-rata untuk meningkatkan hasilnya.

Pada aspek persyaratan teknis untuk mendapatkan pelayanan memiliki taraf rata-rata 3,37 melalui tolak ukur respon cukup baik, diharapkan pihak instansi memberikan penjelasan lebih detail kepada masyarakat tentang berkas yang harus disiapkan masyarakat supaya masyarakat tidak lagi kebingungan.

Pada aspek jumlah pelaksana masih berada dibawah taraf rata-rata. Pada parameter kecukupan jumlah pegawai diperoleh taraf rata-rata 3,31 melalui tolak ukur respon cukup baik, untuk memaksimalkan kecukupan jumlah pegawai diharapkan bertambahnya petugas pencatat nikah, baik penghulu ataupun diadakannya lagi pembantu petugas pencatat pernikahan (P3N). Pada parameter kepastian pegawai memberikan pelayanan memiliki taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon baik, diharapkan kedepannya pegawai dalam memberikan kepastian pelayanan dapat dipertahankan dan diperbaiki lagi melalui menambah petugas.

Pada aspek jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan masih berada dibawah taraf rata-rata kualitas pelayanan. Pada parameter pemeriksaan berkas peristiwa pernikahan memiliki taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon baik, diharapkan kedepannya pegawai lebih teliti dalam memeriksa berkas peristiwa pernikahan agar pada saat terjadi pemeriksaan dari Kementerian Agama berkas sudah terlengkapi dan tidak terburu-

buru. Pada parameter pemeriksaan berkas laporan pernikahan memiliki taraf rata-rata 3,74 melalui tolak ukur respon baik, diharapkan pegawai rutin memeriksa laporan pernikahan supaya jika terjadi pemeriksaan dari atasan atau Kepala KUA berkas sudah terlengkapi dan tersusun melalui rapi.

Pada aspek evaluasi kinerja masih dibawah taraf rata-rata. Pada parameter rotasi tugas pegawai memiliki taraf rata-rata 3,69 melalui tolak ukur respon baik, diharapkan pegawai segera mengerjakan tugas yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Simalungun Bidang Masyarakat Islam.

Dari evaluasi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa semua aspek sudah berada pada taraf rata-rata melalui taraf baik. Hal ini menunjukkan sebenarnya instansi ini sudah cukup baik dari segi kualitas pelayanan. Namun, apabila beberapa hal diatas dapat ditingkatkan lagi, tentunya akan memberikan manfaat yang lebih baik kepada pihak pegawai dan nama baik instansi. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Kasmir, 2019), menyatakan faktor yang yang berpengaruh penting adalah pelayanan yang dipengaruhi oleh faktor manusia (karyawan) yang memberikan pelayanan tersebut dan pelayanan yang diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan.

Evaluasi Kepercayaan

Menurut hasil aspek yang digunakan dalam penelitian ini, hasil yang terbukti dari hasil kuesioner yang diperoleh bobot rata-rata 3,80 melalui taraf respon baik. Namun masih ada sebagian parameter melalui bobot lebih rendah dari rata-rata untuk meningkatkan hasilnya.

Pada aspek integritas (*integrity*) pada parameter kemampuan pegawai menyikapi permasalahan masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,40 melalui tolak ukur respon cukup baik, diharapkan adanya pelatihan-pelatihan diluar bidang pernikahan kepada

pegawai seperti pelatihan di bidang wakaf, kemajlis dan lainnya.

Pada aspek kemampuan (*ability*) melalui parameter konsistensi pegawai memiliki taraf rata-rata 3,34 melalui tolak ukur respon cukup baik, diharapkan adanya sanksi ataupun teguran dari kepala kantor kepada pegawai yang terlambat hadir.

Dalam hal ini sebenarnya instansi telah cukup baik dalam segi membangun kepercayaan masyarakat. Namun, apabila beberapa hal tersebut dapat diatasi dan ditingkatkan lagi, tentunya akan memberikan manfaat yang lebih baik lagi. Meningkatkan kepercayaan masyarakat akan mampu memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan atau organisasi dan (Priansa, 2017), juga menyatakan strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam membangun kepercayaan konsumen yaitu integritas, niat, kemampuan dan hasil.

Evaluasi Kepuasan Masyarakat

Menurut hasil aspek yang digunakan dalam penelitian ini, hasil yang terbukti dari hasil kuesioner yang diperoleh bobot rata-rata 3,76 melalui taraf respon baik. Namun masih ada sebagian parameter melalui bobot lebih rendah dari rata-rata untuk meningkatkan hasilnya.

Pada Aspek waktu penyelesaian melalui parameter ketepatan waktu pelayanan berada pada taraf rata-rata 3,34 melalui tolak ukur respon cukup puas. Hal ini dikarenakan pegawai menunda-nunda pekerjaan yang ada. Diharapkan pegawai lebih bersungguh-sungguh melalui pekerjaan yang diamanahkan. Aspek perilaku pelaksana melalui parameter keramahan pegawai melayani masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,37 melalui tolak ukur respon cukup puas, diharapkan pegawai pada saat melayani masyarakat selalu bersikap ramah dan terbuka akan informasi pernikahan serta bertanya kembali kepada calon pengantin tentang hal-hal yang kurang dipahami terkait informasi yang disampaikan petugas.

Aspek penanganan pengaduan, saran dan masukan melalui parameter

penyampaian pendapat yang dilakukan masyarakat berada pada taraf rata-rata 3,74 melalui tolak ukur respon puas, diharapkan kedepannya pegawai lebih cepat tanggap dalam merespon pendapat yang disampaikan oleh masyarakat agar bila ada masalah cepat terselesaikan. Pada parameter tindakan pegawai merespon pengaduan saran berada pada taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon puas, diharapkan pegawai selalu rutin memeriksa saran-saran yang ada dikotak saran yang telah disediakan.

Aspek jaminan pelayanan melalui parameter privasi pelayanan data berada pada taraf rata-rata 3,74 melalui tolak ukur respon puas, diharapkan pegawai mampu mempertahankan keamanan data masyarakat dan membuat kata sandi untuk menghindari kecurangan yang dilakukan pada pihak lain. Aspek sarana dan prasarana melalui parameter kelengkapan fasilitas pada instansi berada pada taraf rata-rata 3,71 melalui tolak ukur respon puas, diharapkan kedepannya pihak kantor lebih mempertahankan fasilitas dan bila ada yang perlu ditambah segera ditambah lagi fasilitasnya agar masyarakat lebih nyaman saat berada diruang pelayanan.

Dari evaluasi kepuasan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa semua taraf aspek-aspek sudah berada pada taraf rata-rata melalui taraf puas. Hal ini menunjukkan sebenarnya instansi sudah cukup puas dari segi penerapan kepuasan masyarakat. Namun apabila beberapa hal diatas dapat di atasi dan diperbaiki lagi, tentunya akan memberikan manfaat yang lebih baik kepada pihak instansi. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat (Tjiptono and Gregorius, 2016), menyatakan beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yaitu strategi, *relationship marketing* strategi *superior customer service* dan strategi *unconditional quarantees* atau *extraordinary quarantees*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan

- Gunung Malela Kabupaten Simalungun memperoleh respon baik. Pada aspek biaya/ tarif melalui parameter ketetapan biaya memperoleh bobot rata-ran tertinggi. Sedangkan bobot rata-ran terendah pada aspek jumlah pelaksana melalui parameter kecukupan jumlah pegawai.
2. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang kepercayaan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun memperoleh respon baik. Bobot rata-ran tertinggi terdapat pada aspek kebaikan hati (*benevolence*) melalui parameter empati pegawai dan juga pada aspek kemampuan (*ability*) melalui parameter kepastian pelayanan.
 3. Hasil analisis deskriptif kualitatif mengenai kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun memperoleh respon puas. Pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur melalui parameter tata cara pelayanan memperoleh bobot rata-ran tertinggi. Sedangkan bobot rata-ran terendah pada aspek waktu penyelesaian melalui parameter ketepatan waktu pelayanan.
 4. Hasil analisis regresi linear menyatakan adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun.
 5. Hasil analisis koefisien korelasi menyatakan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepercayaan melalui kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan.
 6. Hasil pengujian hipotesis secara simultan Uji F H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama

Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun.

7. Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui Uji t H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun secara parsial.

Saran

1. Dalam upaya memaksimalkan kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun sebaiknya perlu meningkatkan di beberapa parameter yang belum optimal. Diharapkan pihak instansi memberikan penjelasan lebih detail kepada masyarakat tentang berkas yang harus disiapkan masyarakat supaya masyarakat tidak lagi kebingungan. Dan juga pada kecukupan jumlah pegawai diharapkan bertambahnya petugas pencatat nikah, baik penghulu ataupun diadakannya lagi pembantu petugas pencatat pernikahan (P3N).
2. Dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun, diharapkan adanya sanksi ataupun teguran dari kepala kantor kepada pegawai yang terlambat hadir. Dan untuk memaksimalkan integritas dari pegawai KUA disarankan adanya pelatihan-pelatihan diluar bidang pernikahan kepada pegawai seperti pelatihan di bidang wakaf, kemasjidan dan lainnya.
3. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun perlu ditingkatkan karena masih ada beberapa parameter yang belum optimal. Serta diharapkan pegawai pada saat melayani masyarakat selalu bersikap ramah dan terbuka akan informasi pernikahan serta bertanya

kembali kepada calon pengantin tentang hal-hal yang kurang dipahami terkait informasi yang disampaikan petugas.

4. Sehubungan melalui keterbatasan waktu dan keterbatasan lain yang dimiliki penulis, penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih terdapat banyak kelemahan serta belum dapat mengungkap seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Malela Kabupaten Simalungun. Dan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya perlu memperbanyak variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Daga, R. (2017) **Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan**. 1st edn. Makassar: *Global Research And Consulting Institute*.
- Kasmir (2019) **Customer Service Excellent: Teori dan Praktik**. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Mulyadi and Winarso, W. (2020) **Pengantar Manajemen**. Jawa Tengah: CV. Pena Persada. Available at: penapersada.
- Ngatno, D.D. (2017) **Manajemen Pemasaran**. Semarang: EP Press Digimedia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2017) **‘Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 Tentang Pendomanan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik’**, *pExperimental Cell Research*, p. 30.
- Available at: [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).
- Priansa, D. j (2017) **Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer**. 1st edn. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, E.M. and Sopiah (2013) **Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis**. Yogyakarta: Andi.
- Susilowati (2018) **‘Pengaruh Kepercayaan, Tanggungjawab, Dan Sikap Terhadap Kepuasan Masyarakat Unit Pembinaan Masyarakat Polsek Dusun Timur Kabupaten Barito Timur’**, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2), pp. 288–300. Available at: <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.220>.
- Tamara, N.I.E., Mananeke, L. and Kojo, C. (2018) **‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan’**, *Jurnal Emba*, 6(4), pp. 3523–3532. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21625>.
- Tjiptono, F. and Gregorius, C. (2016) **Service, Quality & Satisfaction**. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.