

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Pelayanan Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur)

Oleh:

Budiman Sakti, Rahimandani, Elza Risanti

Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof Dr Hazairin SH, Bengkulu Indonesia

Email Koresponden : budimansakti363@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan haji pada Kementerian Agama Kabupaten Kaur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 50 responden dari masyarakat yang mendaftar sebagai calon jemaah haji. Terdapat tiga rumusan masalah dan hipotesis yang diuji melalui analisis parsial (uji t) dan simultan (uji F). Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen—kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai—terhadap kepuasan masyarakat, digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian berdasarkan penilaian responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dikategorikan “sangat baik”, disiplin kerja pegawai “baik”, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan haji juga “baik”. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik ($t = 4,320$; $p < 0,05$) dan disiplin kerja pegawai ($t = 8,946$; $p < 0,05$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Uji simultan juga menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kedua variabel tersebut ($F = 73,621$; $p < 0,05$). Temuan ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan disiplin kerja pegawai secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Disiplin Kerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This study aims to analyze the influence of public service quality and employee work discipline on public satisfaction with Hajj services at the Ministry of Religion, Kaur Regency. The research employed a quantitative approach using a sample of 50 respondents from the community who registered as prospective Hajj pilgrims. Three research problems and hypotheses were tested through partial (t-test) and simultaneous (F-test) analyses. To determine the magnitude of the effect of each independent variable—public service quality and employee discipline—on public satisfaction, multiple linear regression analysis was applied. The results based on respondents' assessments indicated that the quality of public services was categorized as “very good,” employee work discipline as “good,” and overall satisfaction with Hajj services as “good.” The hypothesis testing results show that public service quality ($t = 4.320$, $p < 0.05$) and employee work discipline ($t = 8.946$, $p < 0.05$) both have a positive and significant effect on public satisfaction. Simultaneous testing also revealed a significant influence of both variables ($F = 73.621$, $p < 0.05$). These findings conclude that improving public service quality and strengthening employee discipline significantly enhance community satisfaction with Hajj services at the Ministry of Religion, Kaur Regency.

Keywords: *Quality of Public Services, Employee Work Discipline, and Community Satisfaction.*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik dalam suatu organisasi atau lembaga sangat berperan mendukung kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya organisasi dilingkungan pemerintah dituntut untuk cepat dan tepat sesuai tujuan organisasi tersebut. Dalam organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dalam waktu dan efisiensi dalam penggunaan anggaran yang tersedia untuk melakukan kegiatan tersebut. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik pula.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur sebagai organisasi pemerintah pusat yang berada di Bintuhan akan memberikan pelayanan yang baik khususnya pelayanan Haji kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan haji diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi merupakan ketepatan cara pegawai kementerian Agama Kabupaten Kaur dalam melakukan sesuatu dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang waktu, biaya dan tenaga, sedangkan efektivitas dalam hal ini adalah kemampuan pegawai untuk memilih cara dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan dikatakan baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Kepuasan masyarakat akan dapat dicapai bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1, menjelaskan bahwa “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”.

Dalam undang-undang nomor 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji, ada tiga hal jenis pelayanan yang harus dilaksanakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini adalah Kementerian Agama sebagai *leading sector* sebagai lembaga resmi pemerintah dalam pelaksanaan ibadah haji, yaitu:

1. Pembinaan yang mencakup bimbingan pra Haji ketika berlangsung dan pasca setelah pelaksanaan Haji.
2. Pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan transportasi, konsumsi, kesehatan dan sebagainya.
3. Perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jama'ah haji.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur sesuai dengan visi, misi, dan kebijakan teknisnya memberikan pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten

Kaur meliputi; (1) Pembinaan, pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama; (2) Pembinaan, pelayanan, dan bimbingan haji dan umrah, serta zakat dan wakaf. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur khususnya dalam memberikan pelayanan haji kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei peneliti pada bulan April 2023, prosedur pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur kurang jelas karena tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan pendaftaran calon Haji yang ditunjukkan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang baru datang merasa kesulitan ketika memasuki kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur untuk mendaftar diri sebagai calon jama'ah haji.

Kepuasan pelayanan Haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kaur sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan dan disiplin pegawai yang terlibat secara langsung di bidang ini. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat dipengaruhi pula kemampuan dan jumlah sumber daya manusia yang ada, apabila pegawai yang memberikan pelayanan haji kepada masyarakat kurang mampu dan kurang sesuai dengan harapan maka masyarakat yang datang untuk mendaftarkan diri sebagai calon haji akan merasa kecewa sehingga kepuasan pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan harapan. Begitu juga dengan disiplin pegawai yang kurang misalnya terlambat datang atau sering keluar pada

waktu jam kerja juga akan berdampak pada kepuasan masyarakat yang datang untuk mencari informasi tentang pendaftaran calon haji.

Selain faktor pengetahuan, keahlian dan keterampilan, pegawai yang memberikan pelayanan juga harus mempunyai sikap dan perilaku yang baik dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap (*attitude*) merupakan kecenderungan *evaluative* terhadap suatu objek atau subjek yang bersifat permanen mengenal aspek-aspek tertentu dalam lingkungannya sedangkan perilaku merupakan suatu reaksi psikis seseorang terhadap lingkungannya. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur selama pra survei umumnya sudah baik namun masih ada juga masyarakat yang mengeluhkan tentang keramahan pegawai, ada beberapa masyarakat yang memberikan respon mengatakan masih kurang ramah dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasakan kenyamanan dan kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Hasil survey sementara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat yang datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan haji melalui metode wawancara secara langsung terhadap 10 orang responden diperoleh hasil 5 responden menjawab sudah puas, 3 responden menjawab kurang puas dan 2 orang

menjawab tidak puas. Hasil sementara ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pihak yang terkait dengan proses pelayanan haji sudah puas sebanyak 50 persen, kurang puas 30 persen dan tidak puas sebanyak 20 persen. Kesimpulan sementara yang dapat peneliti simpulkan disini masih kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji yang diberikan karena kualitas pelayanan yang diberikan masih belum memenuhi standar yang ditentukan dan adanya beberapa karyawan yang kurang disiplin datang untuk memberikan pelayanan masalah haji karena masalah jarak tempat tinggal yang cukup jauh dengan kantor dan masalah lainnya. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut.

Sesuai dengan permasalahan yang di atas tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kaur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon haji.
2. Menganalisis disiplin kerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kaur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon haji.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara simultan mempengaruhi kepuasan

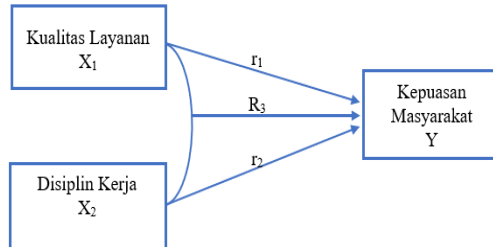
masyarakat dalam pelayanan calon haji.

Untuk menganalisis tujuan penelitian ini peneliti menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan dari Atep Adya Barata (2003: 31) yang diukur menggunakan teknik A6 yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Ability* (Kemampuan), *Appearance* (Penampilan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Sedangkan variabel disiplin kerja menggunakan Stephen P. Robbins (2005: 182), disiplin kerja dikelompokkan menjadi tiga indikator sebagai berikut:

- a. Disiplin waktu. Maksudnya disini Disiplin waktu yaitu sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap jam kerja yang telah ditentukan.
- b. Disiplin peraturan. Maksudnya disini Peraturan atau tata tertib perusahaan yang tertulis dan tidak tertulis supaya suatu organisasi dapat dicapai dengan baik sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan.
- c. Disiplin tanggung jawab. Maksudnya disini sebagai wujud tanggung jawab karyawan dalam menggunakan dan memelihara peralatan kantor dengan baik untuk menunjang kegiatan kantor supaya dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan tujuan penelitian dan teori di atas, peneliti membuat kerangka pikir untuk menggambarkan bagaimana kualitas layanan (X_1) disiplin kerja sebagai variabel independen mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai

variabel dependen (Y) yang mendapat pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur dapat digambarkan pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan:

X₁ : Kualitas Pelayanan Publik

X₂ : Disiplin Kerja Pegawai

Y : Kepuasan Masyarakat Pelayanan Haji

Kemudian hipotesis penelitian yang dibangun sesuai dengan kerangka pikir penelitian, dirumuskan sebagai berikut:

1. [r₁] Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon Haji.
2. [r₂] Ada pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon Haji.
3. [R₃] Ada pengaruh positif dan

signifikan kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan calon Haji

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross sectional study*, yang bertujuan untuk mengetahui berapa besar hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam waktu yang sama dengan menggunakan skala likert. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Pasolong, 2013).

Lokasi penelitian di Kementerian Agama Kabupaten kaur, pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa organisasi ini merupakan penyedia layanan haji dan umroh yang sangat mendasar dan urgen bagi Masyarakat dan dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat di Kabupaten Kaur sesuai tupuksinya adalah memberikan pelayanan haji dan umroh kepada Masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Atep Adya Barata (2003: 31), tentang kualitas layanan dan Stephen P. Robbins (2005: 182) mengenai disiplin kerja, dengan indikator pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Variabel Penelitian, Indikator Penelitian Kualitas Pelayanan (X_1) dan Disiplin Kerja Pegawai (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Variabel Penelitian (X)	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Kualitas pelayanan publik (X_1) Adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.	1. Attitude (Sikap), 2. Attention (Perhatian) 3. Action (Tindakan) 4. Ability (Kemampuan), 5. Appearance (Penampilan), 6. Accountability (Tanggung Jawab) Atep Adya Barata (2003: 31),	1. Observasi 2. kuisisioner	Data Primer
2	Disiplin kerja (X_2) Suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut.	1. disiplin waktu, 2. disiplin peraturan, 3. disiplin tanggung jawab. Stephen P. Robbins (2005: 182)	1. Observasi 2. kuisisioner	Data Primer
3	Kepuasan Masyarakat (Y) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.	1. kesesuaian harapan, 2. persepsi kinerja, 3. penilaian pelanggan Consuegra et. al. (2007: 178)	1. Observasi 2. kuisisioner	Data Primer

Sumber: Analisis Data, 2024

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan metode kuisisioner terhadap 50 responden yang dijadikan sampel, pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus karena terbatasnya jumlah pendaftaran kouta haji setiap tahunnya. Sebagai data pendukung atau data sekunder digunakan cara dokumentasi yaitu berupa data profil pada kantor Kemneterian Agama Kabupaten Kaur, struktur organisasi, data kunjungan masyarakat kantor Kementerian Agama, BPS Kabupaten Kaur seperti peta wilayah dan jumlah penduduk serta data lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

Pengolahan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan

kuesioner kepada responden untuk menjawab rumusan masalah digunakan metode statistik regresi linier berganda dengan uji statistik Uji-t dan Uji-F. Sebagai variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y) sedangkan sebagai variabel independennya adalah kualitas layanan (X_1) dan disiplin kerja (X_2), Rumus regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \mu_i$$

Keterangan:

Y : Kepuasan konsumen (pengunjung)

X_1 : kualitas layanan

X_2 : disiplin kerja

a : Konstanta / intercept

b_1, b_2 : Koefesien regresi/besarnya pengaruh

μ_i : Faktor error, yaitu variabel lain yang tidak masuk dalam model tetapi ikut mempengaruhi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Jawaban tujuan penelitian pertama adalah mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pada kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan masyarakat di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kaur terhadap pelayanan haji dan umroh. Rekapitulasi hasil penelitian mengenai tanggapan Masyarakat pada ketiga variabel tersebut adalah berikut ini.

Tabel 2. Hasil Tanggapan masyarakat pada kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan masyarakat

No	Variabel	Nilai Rerata	Indikator
1	kualitas pelayanan	3,31	Sangat Baik
2	disiplin kerja	3,25	Baik
3	kepuasan masyarakat	3,25	Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2024

Dari tabel 2 di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai yang terkait dengan pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kabupaten Kaur sudah sangat baik sedangkan disiplin kerja dan kepuasan masyarakat mendapat tanggapan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Kaur sudah merasa baik atau puas dengan pelayanan haji dan di umroh di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Jawaban rumusan yang kedua adalah pengaruh variabel kualitas layanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan Masyarakat, asil uji secara parsial dan simultan dengan program *IBM SPSS Statistics 25* diperoleh nilai t-hitung dan hitung pada tabel

Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3 Hasil uji secara parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.716	2.661		2.900	.006
	X1	.128	.030	.333	4.320	.000
	X2	.544	.061	.691	8.946	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Analisis Data, 2024

Berdasarkan tabel distribusi uji-t diperoleh nilai t-tabel ($n-k-1$) = $(50-2-1=47)$ dengan $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1,6679 dan t-hitung pada tabel 5.12 yaitu sebesar 4,320 serta nilai p ($\text{sig.}\alpha$) = 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan nilai t-hitung > t-tabel atau nilai p ($\text{sig.}\alpha=0,00$) < 0,05 maka secara statistik uji hipotesis H_1 dapat diterima, yaitu ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan publik (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur juga berdasarkan distribusi uji-t diperoleh nilai t-tabel ($n-k-1$) dengan $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1,6679 dan t-hitung pada tabel 5.12 yaitu sebesar 8,946 serta nilai p ($\text{sig.}\alpha$) = 0,000, sehingga nilai t-hitung < t-tabel atau nilai p ($\text{sig.}\alpha=0,00$) > 0,05 maka secara statistik uji hipotesis H_2 dapat diterima, sehingga kesimpulannya ada cukup bukti secara statistik ada pengaruh variabel disiplin kerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur, walaupun pengaruhnya/hubungannya bersifat

positif.

Tabel 3. Hasil Uji secara simultan (Uji- F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	354.700	2	177.350	73.621	.000
	Residual	113.220	47	2.409		
	Total	467.920	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

hasil Uji Simultan (Uji F) pengaruh variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur diperoleh nilai F-hitung sebesar 73,621 dan F-tabel sebesar 3,20, dan nilai p (Sig.α) sebesar 0,000. Dengan demikian apabila nilai F-hitung > F-tabel dan nilai p (Sig.α) < 0,05, maka dapat disimpulkan uji Hipotesis H₃ dapat diterima, dengan demikian model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Selanjutnya untuk mengetahui persamaan regresi linier berganda diturunkan dari output *IBM SPSS Statistics 25* hasil penelitian pada tabel 4.

$$Y = 7,716 + 0,128 X_1 + 0,544 X_2 + \mu_i$$

Hasil persamaan regresi linear berganda tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa konstanta regresi sebesar 7,716 artinya jika skor variabel Kualitas Pelayanan Publik (X₁) dan skor disiplin kerja pegawai (X₂) nilainya adalah 0, maka diperoleh nilai skor variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama

Kabupaten Kaur (Y) sebesar 7,716.

Hasil koefisien regresi sebesar 0,128 pada variabel X₁ artinya jika skor kualitas pelayanan publik (X₁) mengalami kenaikan 1 satuan, maka skor variabel kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,128 satuan dengan asumsi skor variabel disiplin kerja pegawai sama dengan nol. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan haji, semakin meningkat uang kualitas pelayanan publik maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,544 pada variabel X₂ artinya jika skor disiplin kerja pegawai (X₂) mengalami kenaikan 1 satuan, maka skor kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur akan mengalami peningkatan sebesar 0,544 dengan asumsi nilai variabel kualitas pelayanan publik sama dengan nol. Koefisien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji di Kementerian

Agama Kabupaten Kaur, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin tinggi kedisiplinan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil uji parsial, kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t -hitung sebesar $4,320 > t$ -tabel $1,6679$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, kualitas pelayanan yang diterima masyarakat menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan terhadap layanan haji.

Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi utama yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan haji, penerapan kelima dimensi ini terlihat pada fasilitas yang memadai, kecepatan pelayanan, keandalan informasi, dan keramahan petugas dalam memberikan bimbingan.

Selain itu, hasil ini konsisten dengan penelitian Sari (2020) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan keagamaan di Kementerian Agama Provinsi Lampung. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik

pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan publik menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan haji.

Disiplin Kerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat

Variabel disiplin kerja juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t -hitung sebesar $8,946 > t$ -tabel $1,6679$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menegaskan bahwa kedisiplinan pegawai merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Rivai (2011), disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kesadaran pegawai dalam menaati peraturan dan tanggung jawab yang ditetapkan organisasi. Pegawai yang disiplin akan bekerja tepat waktu, melaksanakan tugas dengan teliti, serta menjaga profesionalisme dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, sikap disiplin ini sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dan keandalan instansi pemerintah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Handayani dan Arifin (2022) yang menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik. Pegawai yang memiliki tingkat disiplin tinggi cenderung memberikan pelayanan lebih cepat, akurat, dan responsif, sehingga menumbuhkan kepercayaan

dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja secara Simultan

Hasil uji simultan (uji F) menghasilkan nilai F-hitung sebesar $73,621 > F\text{-tabel } 3,20$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur.

Temuan ini memperkuat teori Sinambela (2012) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari perilaku aparatur sebagai pelaksana kebijakan publik. Keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sangat bergantung pada integritas, kedisiplinan, dan kemampuan pegawainya dalam menjalankan fungsi pelayanan. Dengan demikian, kolaborasi antara sistem pelayanan yang baik dan kedisiplinan kerja yang tinggi akan menciptakan kinerja organisasi publik yang efektif dan efisien.

Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Rahman (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan keagamaan di tingkat kabupaten. Hal ini membuktikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang erat dan saling mendukung dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik.

Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian yang Akan Datang

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah responden yang digunakan hanya sebanyak 50 orang calon jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur, sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain dengan kondisi sosial dan pelayanan yang berbeda. Kedua, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup, sehingga kemungkinan responden memberikan jawaban yang bersifat normatif atau tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman nyata. Ketiga, penelitian ini hanya menyoroti dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai, sedangkan variabel lain seperti fasilitas pendukung, sistem antrean pendaftaran, kemampuan komunikasi petugas, serta faktor emosional dan religiusitas calon jemaah belum diteliti secara mendalam.

Untuk penelitian yang akan datang, disarankan agar peneliti memperluas cakupan wilayah dan jumlah responden agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) dengan menambahkan wawancara mendalam atau observasi langsung untuk memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual tentang kualitas pelayanan haji. Penelitian mendatang juga diharapkan dapat mengkaji variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat,

seperti transparansi informasi, kompetensi pegawai, efektivitas sistem digital pendaftaran haji, serta dukungan kebijakan pemerintah daerah dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian berikutnya dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi peningkatan layanan haji di masa depan.

D. Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan tanggapan yang sangat positif terhadap pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur. Kualitas pelayanan publik dinilai “sangat baik”, sedangkan disiplin kerja pegawai dan kepuasan masyarakat sama-sama berada pada kategori “baik”. Hal ini mencerminkan bahwa proses pelayanan haji telah berjalan dengan efektif, baik dari sisi profesionalitas pegawai maupun kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($t\text{-hit} = 4,320 > t\text{-tabel} = 1,6679$; $p < 0,05$), begitu pula variabel disiplin kerja pegawai yang juga memiliki pengaruh positif dan signifikan ($t\text{-hit} = 8,946 > t\text{-tabel} = 1,6679$; $p < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F\text{-hitung} = 73,621 > F\text{-tabel} = 3,20$; $p < 0,05$). Temuan ini memperkuat teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kedisiplinan aparatur

merupakan dua faktor utama dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap lembaga publik, sekaligus mendukung model *service quality* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry) yang menekankan pentingnya konsistensi pelayanan, keandalan, dan responsivitas.

Secara teoretis, penelitian ini menegaskan relevansi konsep kualitas pelayanan publik dalam konteks pelayanan keagamaan, di mana faktor disiplin kerja terbukti menjadi komponen penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Kementerian Agama Kabupaten Kaur untuk terus memperkuat budaya kerja disiplin, meningkatkan pelatihan pelayanan prima, serta mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis digital agar proses administrasi haji menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Rekomendasi yang dapat diterapkan antara lain: (1) membentuk mekanisme evaluasi kinerja rutin berbasis indikator pelayanan publik; (2) memberikan penghargaan kepada pegawai berprestasi untuk menumbuhkan motivasi kerja; dan (3) meningkatkan komunikasi dua arah antara pegawai dan masyarakat melalui sistem pengaduan dan umpan balik daring. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan haji di Kabupaten Kaur dapat semakin berkualitas, efisien, dan memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

- Amin, I. 2008. "Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya." Jakarta: Mandar Maju.
- Anggraeni. 2008. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto Suharsimi. 2013. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik." Jakarta: Rineka Cipta. Jakarta: PT Rineka Cipta. <http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/62880>.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Chandra, F. T. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Jakarta: Andi Offset.
- Dwiyanto, A. 2009. *Reformasi, Birokrasi, Kepemimpinan, Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Gaspersz, V. 2011. *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2016. "Kualitas Pelayanan Publik." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 2 (1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2018. Konsep Pelayanan Public Serta Implementasinya," 1–107.
- Irawan Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan PT Gramedia*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Servis*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara. Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lukman, S. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Lupiyoadi, R. 2004. *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori Dan Praktek*. Penerbit Alfabeta. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. Vol. 53. Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 14.
- Pasalong, H. 2010. "Kepemimpinan Birokrasi." Bandung: CV Alfabeta.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. 2005. "Manajemen." Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, L. P. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. 2015. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service*,

Quality, and Satisfaction. Yogyakarta:
Andi.

———. 2014. “Pemasaran Jasa – Prinsip,
Penerapan, Dan Penelitian.” Jakarta:
Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia. 2009.
“Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik.”
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/UU
Nomor 25 Tahun 2009 (2).pdf.

Winarsih, R. d. 2005. “Manajemen
Pelayanan.” Jakarta: Pustaka Pelajar.