

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepuasan

Kepuasan merupakan penilaian seseorang setelah membandingkan pengalaman yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Apabila pengalaman yang diterima sesuai atau melebihi harapan, penilaian kepuasan cenderung positif. Sebaliknya, apabila pengalaman yang diterima berada di bawah harapan, muncul ketidakpuasan (Pratiwi & Siyamto, 2024; Sri Yulianty Mozin et al., 2025).

Dalam penyelenggaraan program pemerintah, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir program, tetapi juga dengan pengalaman masyarakat selama mengikuti kegiatan. Kejelasan informasi, ketepatan pelaksanaan, kemampuan petugas, kondisi fasilitas, serta perhatian terhadap kebutuhan peserta merupakan aspek yang dapat membentuk penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan program (Ibrahim et al., 2024; Safika et al., 2025).

Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat tidak diposisikan sebagai hasil langsung dari perhitungan kesenjangan (gap) SERVQUAL. Kepuasan masyarakat diperlakukan sebagai konstruk evaluatif tersendiri yang menggambarkan penilaian masyarakat setelah mengikuti Program Kerukunan Umat Beragama. Pengukuran kepuasan dilakukan melalui lima indikator Kepuasan Masyarakat (KM1–KM5), sedangkan metode SERVQUAL digunakan secara khusus untuk mengevaluasi kualitas pelayanan melalui perbandingan antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan. Dengan demikian, nilai gap SERVQUAL digunakan untuk menunjukkan tingkat pemenuhan harapan masyarakat terhadap

kualitas pelayanan dan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan, bukan sebagai skor langsung kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan dalam penelitian ini dipahami sebagai evaluasi masyarakat terhadap pengalaman mereka selama mengikuti program. Sementara itu, tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan yang diterima dan yang diharapkan dianalisis secara terpisah menggunakan SERVQUAL. Pemisahan tersebut diperlukan agar konsep kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan tidak diperlakukan sebagai konsep yang sama, meskipun secara konseptual keduanya saling berkaitan.

2.1.2 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan penilaian masyarakat terhadap pengalaman yang diperoleh setelah menerima atau mengikuti suatu layanan atau program, dengan mempertimbangkan kesesuaian antara pengalaman tersebut dan harapan yang dimiliki (Pratiwi & Siyamto, 2024). Dalam penelitian terdahulu, kepuasan masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan, kompetensi petugas, kemudahan memperoleh informasi, ketepatan waktu, dan kemampuan instansi memenuhi kebutuhan (Ibrahim et al., 2024; Safika et al., 2025).

Berdasarkan telaah tersebut, terdapat kesamaan bahwa kepuasan merupakan hasil penilaian masyarakat terhadap pengalaman yang diterima. Perbedaannya terletak pada cara pengukuran yang digunakan setiap penelitian. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat diukur melalui lima indikator khusus kepuasan, sedangkan kualitas pelayanan diukur melalui 20 indikator SERVQUAL. Pembedaan ini dilakukan agar konsep kepuasan dan kualitas pelayanan tidak tercampur dalam analisis.

Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat merupakan penilaian evaluatif masyarakat terhadap penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama setelah mereka memperoleh pengalaman secara langsung sebagai peserta program. Kepuasan masyarakat diukur melalui lima indikator tersendiri, yaitu KM1 sampai dengan KM5. Hasil kelima

indikator tersebut dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan program.

Kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan memiliki kedudukan konseptual yang berbeda. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dievaluasi melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, sedangkan kepuasan masyarakat diukur melalui indikator kepuasan secara terpisah. Nilai gap SERVQUAL menunjukkan sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat dan digunakan untuk menjelaskan aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, hasil SERVQUAL tidak ditafsirkan sebagai nilai kepuasan secara langsung, tetapi digunakan sebagai informasi pendukung dalam mengevaluasi kondisi pelayanan yang berkaitan dengan pengalaman masyarakat.

Penelitian ini tidak melakukan pengujian inferensial mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan dalam penelitian ini digunakan sebagai hubungan konseptual dan dasar interpretasi, bukan sebagai hubungan sebab-akibat yang telah dibuktikan secara statistik.

2.1.3 Program

Program merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu melalui proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi (Asyhar, 2023).

Keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari terlaksananya kegiatan, tetapi juga dari manfaat yang dihasilkan serta kemampuan program dalam menjawab kebutuhan masyarakat (Rasad & Nugraha, 2023). Oleh karena itu, evaluasi program diperlukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan sekaligus menjadi dasar penyusunan perbaikan pada periode berikutnya.

Dalam penelitian ini, Program Kerukunan Umat Beragama dipandang sebagai program pemerintah yang keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh jumlah kegiatan yang dilaksanakan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai peserta program.

Dengan demikian, teori program menjadi dasar untuk menjelaskan bahwa keberhasilan Program Kerukunan Umat Beragama harus diukur melalui kualitas pelaksanaan serta kepuasan masyarakat.

2.1.4 Program Kerukunan Umat Beragama

Program Kerukunan Umat Beragama merupakan program strategis Kementerian Agama yang bertujuan memperkuat toleransi, menjaga keharmonisan antarumat beragama, serta mencegah terjadinya konflik sosial melalui kegiatan pembinaan, dialog lintas agama, sosialisasi moderasi beragama, dan pemberdayaan masyarakat (Asrori & Khoeron, 2025; Istimewa, Kontributor, et al., 2024).

Keberhasilan program tidak hanya dilihat dari jumlah kegiatan yang dilaksanakan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta manfaat yang dirasakan oleh peserta program (Rasad & Nugraha, 2023).

Dalam penelitian ini, Program Kerukunan Umat Beragama menjadi objek penelitian yang dievaluasi menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat.

2.1.5 Metode SERVQUAL

Metode Service Quality (SERVQUAL) merupakan metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan oleh pengguna (perceived service) dengan pelayanan yang diharapkan (expected service). Metode ini banyak digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan karena mampu mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan

pengguna layanan. Hasil pengukuran tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan serta menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan (Parasuraman et al., 1988)

Prinsip utama metode SERVQUAL adalah membandingkan skor persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan skor harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan. Apabila pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan masyarakat, maka menunjukkan masih terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan yang memerlukan perbaikan (Parasuraman et al., 1988).

Metode SERVQUAL telah banyak diterapkan pada berbagai bidang pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pendekatan ini berguna untuk mendiagnosis bagian pelayanan yang belum memenuhi harapan pengguna karena memperlihatkan selisih antara persepsi dan harapan pada setiap dimensi. Dengan demikian, kelebihan utama SERVQUAL dalam penelitian ini bukan sebagai alat ukur langsung kepuasan, melainkan sebagai alat diagnosis kualitas pelayanan yang membantu menjelaskan bagian pelayanan yang perlu diperbaiki (Ibrahim et al., 2024; Safika et al., 2025).

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan indikator penelitian.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles merupakan dimensi yang mengukur kondisi fisik pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat. Aspek yang dinilai meliputi kelengkapan fasilitas, kenyamanan tempat pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, media informasi, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Kondisi fisik yang

baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988).

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi Reliability mengukur kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan menunjukkan sejauh mana instansi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan janji pelayanan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang dapat dipercaya (Parasuraman et al., 1988).

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness mengukur kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat secara cepat dan tepat. Aspek ini mencakup kecepatan pelayanan, kesigapan petugas, kemudahan memperoleh bantuan, serta kemampuan petugas dalam merespons pertanyaan maupun keluhan masyarakat ((Parasuraman et al., 1988).

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance mengukur kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada masyarakat. Indikator pada dimensi ini meliputi kompetensi petugas, kesopanan, profesionalisme, serta kemampuan memberikan pelayanan yang dapat dipercaya sehingga masyarakat merasa nyaman selama mengikuti program (Parasuraman et al., 1988).

5. Empathy (Empati)

Dimensi Empathy mengukur perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat secara individual. Pelayanan yang berorientasi pada empati ditunjukkan melalui keramahan petugas, kemudahan komunikasi, kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, serta pelayanan yang diberikan tanpa membedakan latar belakang peserta program (Parasuraman et al., 1988).

Dalam metode SERVQUAL, kualitas pelayanan dihitung berdasarkan selisih antara skor persepsi (Perception) dan skor harapan (Expectation). Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$\text{Gap} = P - E$$

Keterangan:

P = Nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan

E = Nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan

Interpretasi nilai kesenjangan (gap) SERVQUAL adalah sebagai berikut.

Gap > 0, menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat melebihi harapan sehingga kualitas pelayanan dinilai sangat baik.

Gap = 0, menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan masyarakat.

Gap < 0, menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan masyarakat sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Perlu ditegaskan bahwa SERVQUAL dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, bukan sebagai instrumen langsung untuk menghasilkan skor kepuasan masyarakat. Perhitungan gap SERVQUAL hanya diterapkan pada 20 indikator kualitas pelayanan yang berasal dari lima dimensi SERVQUAL. Nilai gap menunjukkan tingkat kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat dianalisis secara tersendiri menggunakan lima indikator Kepuasan Masyarakat (KM1–KM5). Dengan pemisahan tersebut, hasil penelitian dapat membedakan antara tingkat kepuasan masyarakat dan kondisi kualitas pelayanan secara lebih jelas.

Dalam penelitian ini, metode SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung berdasarkan persepsi dan

harapan masyarakat sebagai peserta program. Instrumen kualitas pelayanan terdiri atas 20 indikator yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL. Selanjutnya, nilai persepsi dan harapan dibandingkan untuk memperoleh nilai kesenjangan (gap) pada setiap indikator dan setiap dimensi pelayanan. Hasil analisis SERVQUAL digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat serta untuk menentukan prioritas perbaikan. Adapun tingkat kepuasan masyarakat dianalisis secara terpisah melalui lima indikator Kepuasan Masyarakat (KM1–KM5).

2.1.6 Jamovi

Jamovi merupakan perangkat lunak statistik (*statistical software*) berbasis open-source yang dikembangkan untuk mempermudah proses analisis data kuantitatif melalui antarmuka pengguna (*Graphical User Interface/GUI*) yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memerlukan kemampuan pemrograman. Jamovi dibangun di atas bahasa pemrograman R, sehingga memiliki kemampuan analisis statistik yang lengkap sekaligus menghasilkan output analisis yang akurat dan mudah diinterpretasikan (Navarro & Foxcroft, 2025).

Sebagai perangkat lunak statistik modern, Jamovi menyediakan berbagai fitur analisis yang banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif, antara lain statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji korelasi, analisis regresi, analisis varians (*Analysis of Variance/ANOVA*), serta berbagai analisis statistik lainnya. Selain memiliki tampilan yang sederhana, Jamovi juga mampu menyajikan hasil analisis dalam bentuk tabel yang tersusun secara sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan hasil penelitian (Navarro & Foxcroft, 2025).

Dibandingkan dengan perangkat lunak statistik lainnya, Jamovi memiliki beberapa keunggulan, yaitu bersifat gratis (*free and open source*), mudah dioperasikan, memiliki tampilan yang intuitif, serta mampu menghasilkan output analisis secara otomatis tanpa memerlukan

sintaks (*syntax*) dalam proses pengolahan data. Selain itu, setiap perubahan data yang dilakukan oleh peneliti akan secara otomatis memperbarui hasil analisis sehingga proses pengolahan data menjadi lebih efisien dan meminimalkan kesalahan dalam analisis statistik (Navarro & Foxcroft, 2025).

Dalam penelitian ini, Jamovi digunakan sebagai perangkat lunak untuk mengolah data hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang mengikuti Program Kerukunan Umat Beragama di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Pengolahan data dilakukan menggunakan Jamovi versi 2.7.37 melalui beberapa tahapan analisis, yaitu uji validitas instrumen, uji reliabilitas instrumen, analisis statistik deskriptif, serta perhitungan nilai rata-rata persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Hasil pengolahan data menggunakan Jamovi selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menghitung nilai kesenjangan (*gap*) SERVQUAL pada setiap indikator dan setiap dimensi kualitas pelayanan. Nilai kesenjangan tersebut menjadi dasar dalam mengidentifikasi dimensi pelayanan yang masih belum memenuhi harapan masyarakat sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama secara lebih tepat sasaran.

Berdasarkan uraian tersebut, penggunaan Jamovi dalam penelitian ini dipilih karena mampu mendukung proses pengolahan data secara cepat, akurat, dan sistematis, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu landasan penting dalam penyusunan suatu penelitian karena dapat memberikan gambaran mengenai

perkembangan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, metode yang digunakan, serta hasil yang diperoleh. Melalui kajian terhadap penelitian terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan pada berbagai sektor pelayanan, baik pelayanan publik, pelayanan kesehatan, maupun pelayanan administrasi pemerintahan. Sebagian besar penelitian menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Selain itu, beberapa penelitian juga menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Ringkasan Ringkasan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)	<i>SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality</i>	SERVQUAL	Penelitian ini mengembangkan instrumen SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan.	Penelitian ini tidak mengembangkan metode SERVQUAL, melainkan mengimplementasikannya untuk mengukur kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.
2	Pratiwi & Siyamto (2024)	<i>Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik</i>	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh	Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL sehingga mampu mengukur kesenjangan antara

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
				terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.	persepsi dan harapan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama.
3	Rasad & Nugraha (2023)	<i>Gerakan Dakwah dan Pengarusutamaan Moderasi Beragama Menuju Kerukunan Umat Beragama</i>	Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa pengarusutamaan moderasi beragama melalui kegiatan dakwah mampu meningkatkan sikap toleransi dan memperkuat kerukunan umat beragama di masyarakat.	Penelitian terdahulu membahas implementasi moderasi beragama secara kualitatif, sedangkan penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan program menggunakan metode SERVQUAL.
4	Thobib Asyhar (2023)	<i>Implementasi Moderasi Beragama melalui Pendekatan Kognitif Berbasis Karakter</i>	Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa pendekatan moderasi beragama berbasis karakter mampu meningkatkan sikap toleransi, mencegah konflik sosial, dan memperkuat kerukunan umat beragama.	Penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama menggunakan pendekatan kuantitatif.
5	Safika, Pramularso, & Hardani (2025)	<i>Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL</i>	SERVQUAL	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi SERVQUAL masih memiliki nilai gap negatif sehingga menjadi prioritas utama dalam peningkatan	Penelitian terdahulu dilakukan pada pelayanan pelanggan secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
6	Nursifa & Ekawati (2024)	<i>Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli dengan Pendekatan SERVQUAL</i>	SERVQUAL	kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan SERVQUAL mampu mengidentifikasi kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan harapan masyarakat sehingga menjadi dasar perbaikan kualitas pelayanan publik.	Penelitian terdahulu dilakukan pada pelayanan administrasi kepegawaian, sedangkan penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama.
7	Ibrahim, Fitriani, Ruskan, Sevtiyuni, & Suarli (2024)	<i>Analysis of the Level of Satisfaction with the Quality of Clinical Services Using the SERVQUAL Method</i>	SERVQUAL	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada lima dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan sehingga dapat digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.	Penelitian terdahulu dilakukan pada pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Program Kerukunan Umat Beragama di lingkungan Kementerian Agama.
8	Alfiani, Yunus, & Farida (2025)	<i>Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode SERVQUAL</i>	SERVQUAL	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan seluruh dimensi SERVQUAL dapat digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan.	Penelitian ini menggunakan objek yang berbeda, yaitu Program Kerukunan Umat Beragama pada Kementerian Agama Kota Bandung.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
9	Mozin, Kasim, & Djafar (2025)	<i>Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia</i>	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi petugas, dan kecepatan pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.	Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL sehingga mampu mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat pada setiap dimensi pelayanan.
10	Rumeon, Rengifurwarin, & Rolobessy (2025)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Model SERVQUAL</i>	SERVQUAL	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL berpengaruh relatif besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan.	Penelitian ini tidak menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, tetapi menganalisis tingkat kepuasan secara deskriptif dan mengevaluasi kesenjangan antara persepsi dan harapan menggunakan SERVQUAL.

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan berbagai penelitian terdahulu (2023–2025)

2.2.1 Analisis Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu pada Tabel 2.1, diketahui bahwa metode Service Quality (SERVQUAL) merupakan salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada berbagai bidang, seperti pelayanan publik, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi pemerintahan, maupun sektor jasa. Metode SERVQUAL digunakan karena mampu mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan

yang diinginkan, sehingga dapat diketahui aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian yang dilakukan oleh Safika et al. (2025) Nursifa dan Ekawati (2024), Ibrahim et al. (2024), Alfiani et al. (2025), dan Rumeon et al. (2025) menunjukkan bahwa metode SERVQUAL mampu mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar sehingga dapat dijadikan dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator pelayanan yang memiliki nilai gap negatif sehingga kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Siyamto (2024) serta Mozin et al. (2025) menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Namun, metode IKM hanya memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat secara umum dan belum mampu menunjukkan kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan pada setiap indikator pelayanan.

Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Rasad dan Nugraha (2023) serta Asyhar (2023) lebih berfokus pada implementasi Program Kerukunan Umat Beragama dan moderasi beragama. Kedua penelitian tersebut menjelaskan pentingnya pelaksanaan program dalam meningkatkan toleransi, memperkuat moderasi beragama, serta menjaga kerukunan antarumat beragama. Akan tetapi, penelitian tersebut belum mengevaluasi kualitas pelayanan program berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat menggunakan metode SERVQUAL.

Berdasarkan hasil analisis penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada kualitas pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan publik, maupun

pelayanan jasa. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya hanya mengukur tingkat kepuasan masyarakat atau kualitas pelayanan tanpa mengkaji secara khusus kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama di lingkungan Kementerian Agama. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki perbedaan pada objek penelitian, yaitu Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung, dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai evaluasi kualitas pelayanan program pemerintah, khususnya Program Kerukunan Umat Beragama, sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan nilai kesenjangan (gap) pada setiap dimensi SERVQUAL.

Tabel 2. 2 Aspek Penelitian Terdahulu

Aspek	Penelitian Terdahulu	Penelitian Ini
Objek penelitian	Pelayanan publik, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, pelayanan desa, dan sektor jasa	Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung
Metode	SERVQUAL dan IKM	SERVQUAL dan analisis indikator kepuasan masyarakat
Fokus	Kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat dan kesenjangan kualitas pelayanan
Responden	Masyarakat atau pengguna layanan pada berbagai instansi	104 masyarakat peserta Program Kerukunan Umat Beragama
Instrumen	Disesuaikan dengan objek penelitian	20 indikator SERVQUAL + 5 indikator kepuasan masyarakat = 25 indikator
Pengolahan data	Beragam perangkat statistik	Jamovi versi 2.7.37 dan Microsoft Excel
Luaran	Tingkat kualitas pelayanan atau kepuasan	Tingkat kepuasan masyarakat, nilai gap SERVQUAL, prioritas berdasarkan gap paling negatif, dan usulan perbaikan

Sumber: Diolah oleh Peneliti berdasarkan penelitian terdahulu (2026).

2.2.2 Research Gap (Celah Penelitian)

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian terdahulu, metode SERVQUAL telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada sektor administrasi pemerintahan, pelayanan kesehatan, pelayanan desa, dan sektor jasa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa perbandingan antara persepsi dan harapan mampu mengidentifikasi aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan pengguna. Namun, hasil penelitian terdahulu lebih banyak menjelaskan pelayanan yang bersifat administratif atau transaksional, sedangkan informasi mengenai kualitas pelayanan pada program pemerintah yang bersifat pembinaan masyarakat masih terbatas.

Program Kerukunan Umat Beragama memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda karena peserta tidak hanya berinteraksi dengan petugas dalam proses administratif, tetapi juga mengalami proses penyampaian informasi, pelaksanaan kegiatan, penggunaan fasilitas, komunikasi selama kegiatan, serta interaksi dengan penyelenggara program. Oleh karena itu, masih diperlukan informasi empiris mengenai bagaimana peserta menilai kualitas pengalaman pelayanan pada program yang bersifat nonadministratif tersebut.

Celah penelitian berikutnya berkaitan dengan belum jelasnya atribut pelayanan yang paling membutuhkan perbaikan dalam penyelenggaraan program. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan pada berbagai sektor, tetapi temuan tersebut belum dapat menjelaskan indikator maupun dimensi pelayanan yang paling kritis pada Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung. Informasi tersebut penting karena perbaikan pelayanan membutuhkan dasar yang dapat menunjukkan aspek mana yang memiliki kesenjangan terbesar antara kondisi yang dirasakan masyarakat dan pelayanan yang mereka harapkan.

Selain mengidentifikasi kesenjangan, penelitian ini juga diarahkan untuk menerjemahkan hasil pengukuran menjadi rekomendasi

perbaikan yang operasional. Dengan demikian, kontribusi penelitian tidak berhenti pada identifikasi nilai gap, tetapi menghubungkan nilai kesenjangan pada setiap dimensi dengan kondisi pelayanan yang ditemukan di lapangan serta alternatif tindakan perbaikan yang relevan bagi penyelenggara program.

Berdasarkan uraian tersebut, research gap penelitian ini terletak pada masih terbatasnya pemahaman empiris mengenai kualitas pelayanan pada program pembinaan masyarakat yang bersifat nonadministratif, belum teridentifikasinya indikator pelayanan yang paling kritis pada Program Kerukunan Umat Beragama, serta perlunya penerjemahan hasil gap pelayanan menjadi rekomendasi operasional bagi Kementerian Agama Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan SERVQUAL untuk menjawab kesenjangan tersebut melalui pengukuran persepsi dan harapan pada 20 indikator kualitas pelayanan serta analisis lima indikator Kepuasan Masyarakat sebagai komponen pengukuran yang terpisah.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan dasar konseptual yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara teori, konsep, dan objek penelitian sehingga dapat memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir disusun berdasarkan teori kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) serta konsep kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.

Program Kerukunan Umat Beragama merupakan salah satu program yang bertujuan mewujudkan kehidupan masyarakat yang rukun, toleran, dan harmonis melalui berbagai kegiatan pembinaan, dialog lintas agama, serta penguatan moderasi beragama. Keberhasilan program tersebut tidak hanya diukur dari terlaksananya kegiatan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang

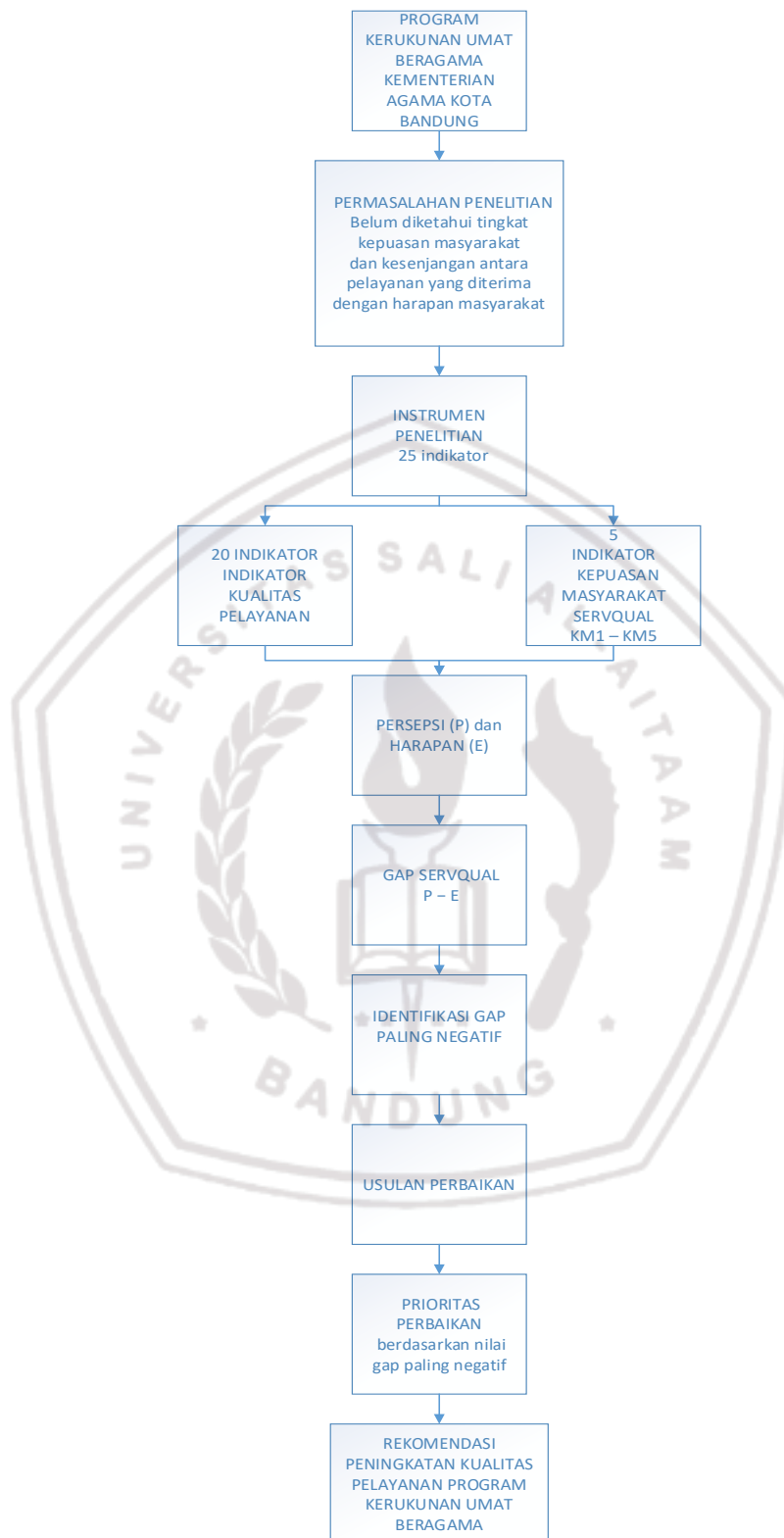
dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

Evaluasi kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode SERVQUAL yang mengukur kesenjangan (gap) antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (perceived service) dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan (expected service). Pengukuran dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah mengikuti Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung. Instrumen penelitian terdiri atas 25 indikator, yaitu 20 indikator kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan 5 indikator kepuasan masyarakat. Seluruh indikator kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi dan harapan masyarakat, sedangkan indikator kepuasan masyarakat digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap penyelenggaraan program.

Data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan perangkat lunak Jamovi melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, serta perhitungan nilai kesenjangan (gap) SERVQUAL. Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan program sesuai dengan harapan masyarakat.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh Penulis (2026) berdasarkan Parasuraman et al. (1988).

2.3.1 Alur Kerangka Berpikir

Penelitian ini diawali dari pelaksanaan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung yang menjadi objek evaluasi. Evaluasi dilakukan karena keberhasilan program tidak hanya berkaitan dengan terlaksananya kegiatan, tetapi juga dengan pengalaman masyarakat sebagai peserta program.

Instrumen penelitian terdiri atas dua kelompok pengukuran. Kelompok pertama terdiri atas 20 indikator kualitas pelayanan yang dikembangkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap indikator kualitas pelayanan dinilai melalui komponen persepsi dan harapan masyarakat. Kelompok kedua terdiri atas lima indikator Kepuasan Masyarakat (KM1–KM5) yang digunakan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama.

Data dari 20 indikator kualitas pelayanan dianalisis melalui perhitungan gap SERVQUAL, yaitu selisih antara skor persepsi dan skor harapan. Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat pemenuhan harapan masyarakat dan menentukan dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Sementara itu, lima indikator Kepuasan Masyarakat dianalisis secara deskriptif untuk menjawab tingkat kepuasan masyarakat terhadap program. Dengan demikian, kedua hasil analisis digunakan secara saling melengkapi: analisis kepuasan menjawab penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan program, sedangkan analisis SERVQUAL menjelaskan aspek kualitas pelayanan yang masih memiliki kesenjangan dan memerlukan perbaikan.

Data yang diperoleh dari 104 responden diolah menggunakan Jamovi versi 2.7.37 dan Microsoft Excel. Jamovi digunakan untuk uji validitas, uji reliabilitas, dan statistik deskriptif, sedangkan Excel digunakan untuk membantu tabulasi dan perhitungan rata-rata serta gap.

Selanjutnya, nilai gap setiap indikator dan dimensi dianalisis. Nilai gap paling negatif digunakan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan. Pada saat yang sama, lima indikator kepuasan masyarakat dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap program.

Hasil kedua analisis tersebut kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan usulan perbaikan. Dengan demikian, alur penelitian menghubungkan pengukuran

kepuasan masyarakat dengan diagnosis kualitas pelayanan secara sistematis tanpa menempatkan dimensi SERVQUAL sebagai variabel independen yang diuji pengaruhnya terhadap kepuasan.

