

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan penilaian masyarakat setelah memperoleh pelayanan dari suatu instansi. Penilaian tersebut berkaitan dengan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, termasuk kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemampuan petugas, serta kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk mengetahui bagian pelayanan yang masih memerlukan peningkatan (Pratiwi & Siyamto, 2024; Sri Yulianty Mozin et al., 2025).

Dalam penyelenggaraan program pemerintah, evaluasi tidak hanya perlu dilakukan terhadap pencapaian kegiatan, tetapi juga terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat selama mengikuti program. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Aspek seperti fasilitas, ketepatan pelayanan, kemampuan petugas memberikan informasi, kecepatan merespons kebutuhan, serta sikap petugas dapat membentuk penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Alfiani et al., 2025; Ibrahim et al., 2024).

Salah satu bidang yang menjadi perhatian Kementerian Agama Republik Indonesia adalah penguatan kerukunan umat beragama. Upaya tersebut dilakukan melalui berbagai kegiatan yang mendukung toleransi, moderasi beragama, dialog, serta penguatan kehidupan masyarakat yang harmonis. Pada tingkat nasional, Indeks Kerukunan Umat Beragama tahun 2024 mencapai 76,47, yang menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (Istimewa, Barjah, et al., 2024)

Meskipun demikian, capaian pada tingkat nasional belum secara langsung menggambarkan kualitas penyelenggaraan program pada setiap daerah karena masing-masing wilayah memiliki karakteristik masyarakat dan kondisi pelaksanaan yang berbeda.

Kantor Kementerian Agama Kota Bandung merupakan salah satu instansi yang melaksanakan kegiatan berkaitan dengan Program Kerukunan Umat Beragama. Dalam kegiatan tersebut, masyarakat berinteraksi secara langsung dengan proses pelayanan, mulai dari memperoleh informasi kegiatan, mengikuti proses pelaksanaan, menggunakan fasilitas yang disediakan, hingga berkomunikasi dengan petugas. Dengan demikian, pengalaman masyarakat selama mengikuti program menjadi bagian yang penting untuk dievaluasi karena kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil kegiatan, tetapi juga dengan proses pelayanan yang dirasakan peserta (Ibrahim et al., 2024; Rumeon et al., 2025)

Berdasarkan hasil observasi awal pada pelaksanaan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung, masih ditemukan beberapa kondisi yang memerlukan perhatian. Penyampaian informasi kegiatan belum sepenuhnya diterima oleh peserta secara tepat waktu, sebagian peserta masih membutuhkan penjelasan tambahan mengenai pelaksanaan kegiatan, serta terdapat fasilitas pendukung yang belum sepenuhnya memberikan kenyamanan selama kegiatan berlangsung. Temuan tersebut merupakan hasil pengamatan awal peneliti sehingga digunakan sebagai indikasi adanya aspek pelayanan yang perlu dievaluasi lebih lanjut, bukan sebagai dasar untuk langsung menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori rendah.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperoleh data empiris mengenai bagaimana masyarakat menilai penyelenggaraan program. Sampai penelitian ini dilakukan, belum tersedia hasil pengukuran pada objek penelitian yang secara khusus menunjukkan tingkat kepuasan peserta sekaligus kesenjangan antara persepsi dan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian

Agama Kota Bandung. Pengukuran tersebut diperlukan agar evaluasi pelayanan tidak hanya didasarkan pada pengamatan penyelenggara, tetapi juga mempertimbangkan pengalaman masyarakat sebagai penerima manfaat program.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa metode SERVQUAL telah digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai sektor, antara lain pelayanan kesehatan, pelayanan pemerintahan, pelayanan publik, dan sektor jasa (Alfiani et al., 2025; Ekawati; Nursifa, 2024; Ibrahim et al., 2024; Safika et al., 2025). Namun, kajian tersebut lebih banyak dilakukan pada pelayanan yang bersifat administratif, kesehatan, atau transaksional. Sementara itu, kajian yang membahas kerukunan umat beragama dan moderasi beragama lebih banyak berfokus pada pelaksanaan program, penguatan toleransi, dan implementasi moderasi beragama (Asyhar, 2023; Rasad & Nugraha, 2023). Dengan demikian, masih terbatas informasi empiris mengenai kualitas pengalaman pelayanan peserta pada program pembinaan masyarakat yang bersifat nonadministratif, indikator pelayanan yang memiliki kesenjangan terbesar, serta bagaimana hasil pengukuran tersebut dapat diterjemahkan menjadi rekomendasi perbaikan yang operasional.

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL mengevaluasi kualitas pelayanan melalui perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima (*perceived service*) dan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan (*expected service*) berdasarkan lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Parasuraman et al., 1988). Melalui perhitungan kesenjangan (*gap*), metode ini dapat menunjukkan aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, pengukuran disusun secara lebih tegas menjadi dua komponen. Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan 20 indikator yang berasal dari lima dimensi SERVQUAL, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat dianalisis secara terpisah menggunakan lima indikator Kepuasan

Masyarakat (KM1–KM5). Hasil analisis SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan serta mengurutkan dimensi berdasarkan nilai gap paling negatif. Sementara itu, indikator Kepuasan Masyarakat digunakan untuk memberikan gambaran langsung mengenai tingkat kepuasan peserta terhadap penyelenggaraan program.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama Menggunakan Metode SERVQUAL di Kementerian Agama Kota Bandung” dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat, mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan, mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memiliki kesenjangan terbesar, serta menyusun usulan perbaikan yang relevan dengan hasil penelitian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi Kementerian Agama Kota Bandung dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan Masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama berdasarkan metode SERVQUAL?
3. Dimensi SERVQUAL manakah yang memiliki nilai gap terbesar sehingga menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan?
4. Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung.
2. Menganalisis kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama menggunakan metode SERVQUAL.
3. Mengidentifikasi dimensi SERVQUAL yang memiliki nilai gap terbesar sebagai prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama.
4. Menyusun usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL sebagai rekomendasi bagi Kementerian Agama Kota Bandung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Teknik Industri yang berkaitan dengan pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas mengenai kepuasan masyarakat dan evaluasi kualitas pelayanan pada instansi pemerintah maupun organisasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan maupun strategi peningkatan pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih baik, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan metode SERVQUAL pada pengukuran kualitas pelayanan serta menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan analisis dalam bidang Teknik Industri.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

1. Penelitian dilakukan di Kementerian Agama Kota Bandung.
2. Responden penelitian berjumlah 104 orang.
3. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL.
4. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dan Jamovi 2.7.37.
5. Penelitian dibatasi pada analisis tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian

1.5.2 Asumsi

1. Seluruh responden memberikan jawaban sesuai kondisi sebenarnya.
2. Data yang diperoleh melalui kuesioner dianggap valid untuk menggambarkan kondisi pelayanan.

3. Selama penelitian berlangsung tidak terdapat perubahan kebijakan yang memengaruhi pelaksanaan Program Kerukunan Umat Beragama.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai isi setiap bab sehingga memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan penelitian. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang mendukung penelitian, meliputi konsep kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, metode SERVQUAL, Program Kerukunan Umat Beragama, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan objek penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, penyusunan instrumen penelitian, teknik pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dan Jamovi, serta tahapan analisis menggunakan metode SERVQUAL.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, hasil pengumpulan data, hasil uji validitas dan reliabilitas, analisis statistik deskriptif, analisis gap SERVQUAL, analisis kinerja sistem eksisting, usulan perbaikan kualitas pelayanan, serta evaluasi terhadap usulan perbaikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada Kementerian Agama Kota Bandung maupun peneliti selanjutnya



