

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PROGRAM KERUKUNAN UMAT BERAGAMA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Prodi

Teknik Industri, Fakultas Teknik

Universitas Sali Al-Aitaam



Diajukan Oleh:

Muhammad Jamil Alfarisi

NIM : 2226201082

**PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM**

2026

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PROGRAM KERUKUNAN UMAT BERAGAMA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DI KEMENTERIAN
AGAMA KOTA BANDUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Jamil Alfarisi

NIM : 2226201082

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 1 Agustus 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi BY. Rahadi Meta Tri S., S.T., M.T.
NIDN : 0418067904

Penguji 1 BY. Rahadi Meta Tri S., S.T., M.T.
NIDN : 0418067904

Penguji 2 Ir. Miftahu Babil Yasari, M.T.
NIDN : 0404046601

Bandung, 24 Agustus 2026
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Sali Al-Aitaam

Istia Siti Amalia, S.P., M.P.
NIDN : 0422099102

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu. Penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 24 Agustus 2026

Penulis,

Dosen Pembimbing



Muhammad Jamil Alfarisi

NIM : 2226201082

Ismail S.SiT., M.T.

NIDN. 0418028003

ABSTRAK

Program Kerukunan Umat Beragama merupakan salah satu program yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama untuk memperkuat toleransi, keharmonisan, dan kehidupan masyarakat yang rukun dalam keberagaman. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Program Kerukunan Umat Beragama di Kementerian Agama Kota Bandung, mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan, serta menyusun usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan 104 responden yang pernah mengikuti program. Instrumen terdiri atas 20 indikator kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, serta 5 indikator kepuasan masyarakat. Data diolah menggunakan Microsoft Excel dan Jamovi melalui uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, dan analisis gap SERVQUAL. Rata-rata tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan lima indikator KM1–KM5 sebesar 3,14 pada skala 1–5 dan berada pada kategori sedang/cukup. Pada analisis SERVQUAL, seluruh dimensi memiliki gap negatif, yaitu Tangibles sebesar -1,33, Responsiveness -1,32, Reliability -1,28, Empathy -1,28, dan Assurance -1,22. Berdasarkan kriteria penelitian, prioritas perbaikan ditentukan dari nilai gap yang paling negatif, sehingga Tangibles menjadi prioritas pertama dan Responsiveness menjadi prioritas kedua. Usulan perbaikan difokuskan pada peningkatan fasilitas dan media informasi, kecepatan respons petugas, konsistensi SOP, komunikasi interpersonal, serta kompetensi petugas. Usulan tersebut merupakan rekomendasi yang diproyeksikan berdasarkan temuan penelitian dan belum diuji melalui implementasi langsung di lapangan.

Kata Kunci: Jamovi, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Program Kerukunan Umat Beragama, SERVQUAL.



ABSTRACT

The Religious Harmony Program is an initiative organized by the Ministry of Religious Affairs to strengthen tolerance, harmony, and peaceful coexistence amidst diversity. This study aims to analyze public satisfaction with the implementation of the Religious Harmony Program at the Bandung City Ministry of Religious Affairs, identify service-quality gaps, and formulate improvement proposals based on the findings. A descriptive quantitative approach was applied to 104 respondents who had participated in the program. The instrument consisted of 20 service-quality indicators based on the five SERVQUAL dimensions—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—and five public-satisfaction indicators. Data were processed using Microsoft Excel and Jamovi through validity testing, reliability testing, descriptive statistics, and SERVQUAL gap analysis. The average public satisfaction score based on the five satisfaction indicators (KM1–KM5) was 3.14 on a 1–5 scale and was categorized as moderate/sufficient. In the SERVQUAL analysis, all dimensions produced negative gaps: Tangibles -1.33, Responsiveness -1.32, Reliability -1.28, Empathy -1.28, and Assurance -1.22. Based on the study criterion, improvement priorities were determined by the most negative gap value, making Tangibles the first priority and Responsiveness the second. The proposed improvements focus on facilities and information media, staff responsiveness, SOP consistency, interpersonal communication, and staff competence. These proposals are recommendations projected from the research findings and have not been tested through direct implementation in the field.

Keywords: Jamovi, Public Satisfaction, Service Quality, Religious Harmony Program, SERVQUAL.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama Menggunakan Metode SERVQUAL di Kementerian Agama Kota Bandung” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri.

Penelitian ini dilaksanakan sebagai upaya untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap Program Kerukunan Umat Beragama yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama Kota Bandung melalui pendekatan Service Quality (SERVQUAL). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan program, menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan pada sektor publik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, motivasi, serta doa sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak., selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di Universitas Sali Al-Aitaam.
2. Ibu Istia Siti Amalia, S.P., M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik yang telah memberikan dukungan serta fasilitas dalam menunjang kegiatan akademik penulis.
3. Bapak BY. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan arahan, motivasi, dan dukungan selama penulis menjalani proses pendidikan.
4. Bapak Ismail S.SiT,M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang sangat berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Para dosen penguji skripsi yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif guna menyempurnakan penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Bandung beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, bantuan, dan informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung.
7. Kedua orang tua, Kakak Kandung, Kakak Ipar tercinta. Bapak Rahmat, Ibu Imas Hermawati, Lala Lasmawati, Mochammad Irfan, Liga Hangga Diana Dan Intan Rosligarsari yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Saudari Zahra Symphonya yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
9. Teman-teman Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi.
10. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, kerja keras, kesabaran, dan komitmen dalam menyelesaikan penelitian serta penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen kualitas pelayanan, pengukuran kepuasan masyarakat, dan penerapan metode SERVQUAL pada program pemerintah.

Bandung, 20 Juli 2026



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	3
ABSTRAK	4
ABSTRACT	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Asumsi	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Program	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Program Kerukunan Umat Beragama	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Metode SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Jamovi	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Analisis Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Research Gap (Celah Penelitian)	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Alur Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Operasionalisasi Dimensi Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sumber instrumen SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.

3.3.4 Studi Pustaka	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Diagram Alir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DATA, DAN ANALISIS	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Sistem Aktual	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Kementerian Agama Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Sistem Pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Alur Pelayanan Program Kerukunan Umat Beragama	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Kondisi Sistem Aktual	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Perhitungan Gap SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Kinerja Sistem Eksisting	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Analisis Dimensi Tangibles	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Analisis Dimensi Responsiveness	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Analisis Dimensi Reliability	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Analisis Dimensi Empathy	Error! Bookmark not defined.
4.4.5 Analisis Dimensi Assurance	Error! Bookmark not defined.
4.5 Perancangan Usulan Perbaikan Sistem	Error! Bookmark not defined.
4.6 Evaluasi Konseptual Usulan Perbaikan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Bagi Kementerian Agama Kota Bandung	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Bagi Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
5.2.4 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Aspek Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Struktur Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Skala Likert Persepsi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Skala Likert Harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Data Persepsi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Data Harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Perhitungan Gap SERVQUAL Setiap Indikator	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Perhitungan Rata-rata Gap SERVQUAL Berdasarkan Dimensi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Rata-rata Gap SERVQUAL Berdasarkan Dimensi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hubungan Temuan Penelitian dengan Rekomendasi Perbaikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Prioritas Usulan Perbaikan Berdasarkan Hasil Analisis SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Evaluasi Konseptual Usulan Perbaikan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Tabel operasionalisasi variabel penelitianError! Bookmark not defined.

Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 1 Alur Pelayanan Program Kerukunan Umat BeragamaError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 2 Uji Validitas Instrumen Menggunakan Software JamoviError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Software JamoviError! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Permohonan Penelitian Tugas Akhir...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Sop Pemberian Bantuan Operasional..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian Presepsi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Kuisisioner Penelitian Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Data Responden Kuisisioner Presepsi Dan Harapan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Uji Validitas Dan Realibilitas Presepsi Menggunakan Jamovi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Uji Validitas Dan Realibilitas Harapan Menggunakan Jamovi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Statistik Deskriptif Presepsi Menggunakan Jamovi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Statistik Deskriptif Harapan Menggunakan Jamovi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Grafik Gap Servqual.....	Error! Bookmark not defined.

