Prodi Administrasi Publik

JURNAL INDAH

JURNAL INDAH

Fisip

Universitas Abdurachman Saleh

Document Details

Submission ID
trn:oid:::1:3665534487

Submission Date
Oct 1, 2026, 12:58 AM UTC

Download Date
Oct 1, 2026, 1:13 AM UTC

File Name
JURNAL_INDAH.pdf

File Size
816.2 KB

11 Pages

3,959 Words

24,045 Characters

33% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Small Matches (less than 15 words)

Exclusions

- 29 Excluded Sources

Top Sources

31% Internet sources
19% Publications
25% Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

31% Internet sources
19% Publications
25% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	ejurnal.kampusakademik.co.id 2%
2	Internet	sundari.staff.gunadarma.ac.id 2%
3	Internet	123dok.com 2%
4	Internet	repository.uinsaizu.ac.id 2%
5	Internet	eprints.kwikkiangie.ac.id 1%
6	Internet	www.jiip.stkipyapisdompu.ac.id 1%
7	Internet	mafiadoc.com 1%
8	Internet	unars.ac.id 1%
9	Internet	media.neliti.com 1%
10	Internet	www.docstoc.com 1%
11	Student papers	Udayana University 1%

12	Internet	
repository.uinpalopo.ac.id		<1%
13	Internet	
repository.iainpare.ac.id		<1%
14	Internet	
openjournal.unpam.ac.id		<1%
15	Student papers	
Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus		<1%
16	Internet	
adoc.pub		<1%
17	Internet	
ejournal.stiesia.ac.id		<1%
18	Internet	
etheses.uin-malang.ac.id		<1%
19	Internet	
ejurnal.ung.ac.id		<1%
20	Internet	
repository.stiatabalong.ac.id		<1%
21	Internet	
repository.uinib.ac.id		<1%
22	Internet	
repository.unpam.ac.id		<1%
23	Student papers	
Universitas Putera Batam		<1%
24	Internet	
repositori.uin-alauddin.ac.id		<1%
25	Student papers	
Universitas Ibn Khaldun		<1%

26	Internet	
eprints.undip.ac.id		<1%
27	Student papers	
Federal University of Technology		<1%
28	Internet	
etd.uinsyahada.ac.id		<1%
29	Internet	
journal.ilmudata.co.id		<1%
30	Internet	
stiemuttaqien.ac.id		<1%
31	Student papers	
UIN Sunan Ampel Surabaya		<1%
32	Student papers	
Universitas Muhammadiyah Buton		<1%
33	Student papers	
Universitas Muhammadiyah Surakarta		<1%
34	Student papers	
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik		<1%
35	Internet	
ejournal.uhn.ac.id		<1%
36	Internet	
ejournal.unitomo.ac.id		<1%
37	Internet	
repository.metrouniv.ac.id		<1%
38	Internet	
repository.unmuhjember.ac.id		<1%
39	Publication	
Ima Jumrotus Soleha, Choirun Niswah, Lia Efriliyanti. "Pelaksanaan Layanan Publi...		<1%

40 Internet

ejournal.uika-bogor.ac.id <1%

41 Internet

journal.um-surabaya.ac.id <1%

42 Internet

ojs.unud.ac.id <1%

turnitin Page 7 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

ACTON : Jurnal Ilmiah
Vol .... No ...., Tahun ...
ISSN Cetak : 0215 - 0832
ISSN Online :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROSES CERAI DAN TALAK (CT) DI PENGADILAN AGAMA KABUPATEN SITUBONDO

Indah Yuliana Susanti[1*], Nina Sa'idah Fitriyah2[*], Hari Susanto3[*]
[1]Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo
[2]Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo
[3]Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, Situbondo

Email Korespondensi : indahyuliana925@gmail.com

Abstrak

Pelayanan pada proses Cerai dan Talak (CT) di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo memiliki peran penting karena tingginya jumlah perkara dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi masyarakat. Meskipun hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan mutu pelayanan yang sangat baik, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan sistem pelayanan berbasis online dan keterbatasan fasilitas pendukung yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada proses Cerai dan Talak (CT) di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada proses Cerai dan Talak (CT) di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel sebanyak 57 responden ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa **k**ualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dibuktikan melalui hasil uji T memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.596 > dari t_{tabel} 2,00404 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Selain itu, hasil Uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 21,127 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Service delivery regarding divorce and talak (repudiation) proceedings at the Situbondo Regency Religious Court plays a crucial role due to the high volume of cases and the complexity of issues faced by the public. Although the Public Satisfaction Survey indicates excellent service quality, certain obstacles, such as disruptions to online service systems and limited supporting facilities, persist and could potentially impact public satisfaction. Therefore, this study was conducted to analyze the influence of service quality on public satisfaction regarding divorce and talak proceedings at the Situbondo Regency Religious Court, serving as a basis for evaluation to improve public service quality. The study aims to analyze the impact of service quality on public satisfaction in these proceedings. A quantitative research approach was employed, utilizing data collection techniques such as questionnaires, observation, and

turnitin Page 7 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

turnitin Page 8 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

documentation. A sample of 57 respondents was selected using the accidental sampling technique. Data analysis methods included validity testing, reliability testing, and simple regression analysis. The results demonstrate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction; this is evidenced by the T-test results, which yielded a calculated t-value of 4.596 (exceeding the t-table value of 2.00404) and a significance level of 0.000 (below 0.05). Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.278 indicates that service quality accounts for 27.8% of the influence on public satisfaction, while the remaining 72.2% is attributed to variables outside the scope of this study.
Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi penting pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan dituntut memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengutamakan kepuasan pengguna layanan. Prinsip tersebut juga berlaku pada Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang peradilan, termasuk pelayanan pada proses Cerai dan Talak (CT).

Pengadilan Agama memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, meliputi pelayanan administratif, persidangan, dan informasi. Salah satu pelayanan yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan masyarakat adalah pelayanan Cerai dan Talak karena berkaitan dengan persoalan rumah tangga, konflik keluarga, serta kondisi emosional para pihak. Oleh karena itu, pelayanan CT tidak hanya dituntut memenuhi aspek prosedural, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang cepat, jelas, responsif, dan mengedepankan sikap empati terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan data Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo tahun 2020-2024, jumlah perkara Cerai Gugat dan Cerai Talak menunjukkan angka yang relatif tinggi dan cenderung fluktuatif setiap tahunnya. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Cerai dan Talak Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo Tahun 2021-2025

Tahun	Cerai Gugat	Cerai Talak	Total Perkara
2021	1.118	570	1.688
2022	1.238	595	1.833
2023	1.078	561	1.639
2024	1.114	453	1.567
2025	1.305	569	1.874
Jumlah	5.853	2.748	8.601
Rata-Rata	1.170,6	549,6	1.720,2

Bidang Panitera Muda Hukum
Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 1. mengenai data perkara Cerai Gugat dan Cerai Talak di Pengadilan Agama Situbondo tahun 2021-2025, diketahui bahwa selama lima tahun terdapat sebanyak 8.601 perkara perceraian yang terdiri atas 5.853 perkara Cerai Gugat dan 2.748 perkara Cerai Talak, dengan rata-rata 1.720,2 perkara per tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa perkara Cerai Gugat merupakam jenis perkara yang paling dominan dibandingkan Cerai Talak selama periode 2021-2025. Jumlah perkara

turnitin Page 8 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

ACTON : Jurnal Ilmiah **ISSN Cetak : 0215 - 0832**
Vol .... No ...., Tahun ... **ISSN Online :**

perceraian tertinggi terjadi pada tahun 2025 sebanyak 1.874 perkara, sedangkan jumlah perkara terendah terjadi pada tahun 2024 sebanyak 1.567 perkara.

Di sisi lain, hasil observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan CT secara umum telah berjalan dengan baik, ditandai dengan kondisi fasilitas yang cukup memadai, petugas yang ramah dan responsif, serta pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain belum tersedianya layanan pembayaran bank dan kantor pos di dalam area pengadilan serta adanya gangguan pada sistem pendaftaran online. Kendala tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan dan mengurangi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Berdasarkan temuan di lapangan, masyarakat secara umum memberikan penilaian positif terhadap keramahan, kedisiplinan, kecepatan, dan responsivitas petugas. Namun, masih ditemukan adanya kendala berupa gangguan pada sistem pendaftaran online yang menyebabkan proses pendaftaran tertunda serta keterbatasan fasilitas pendukung yang mengharuskan masyarakat memperoleh layanan di luar kantor. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang telah berjalan dengan baik dan beberapa aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara lebih objektif, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai instrumen untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil SKM Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo menunjukkan nilai konversi sebesar 3,98 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Meskipun demikian, nilai tersebut menggambarkan kualitas pelayanan secara umum, sedangkan pelayanan CT memiliki karakteristik khusus karena berkaitan dengan proses hukum dan kondisi emosional masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan pada proses CT serta kaitannya dengan kepuasan masyarakat.

Permasalahan tersebut penting untuk dikaji karena tingginya jumlah perkara CT masih disertai dengan ditemukannya kendala dalam sistem dan fasilitas pelayanan. Selain itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan pada proses Cerai dan Talak di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo masih terbatas, sehingga terdapat celah penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada proses Cerai dan Talak (CT) di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, responsif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2024:15) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis

turnitin Page 10 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan cerai dan talak (CT) di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu masyarakat yang datang dan memenuhi kriteria penelitian dapat dijadikan responden. Berdasarkan teknik tersebut diperoleh 57 responden yang bersedia mengisi kuesioner dan memenuhi kriteria penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner menggunakan Skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat setuju (5) hingga sangat tidak setuju (1). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pada proses Cerai dan Talak (CT) di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung, seperti jumlah pemohon Cerai Talak dan dokumen administrasi Pengadilan Agama.

Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS for Windows. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikan 5% (α = 0,05), sedangkan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diukur melalui koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithmal (dalam Hardiyansah, 2018:63) yakni kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, antara lain Bukti Fisik (*Tangibles)*, Kehandalan *(Reability)*, Daya Tanggap *(Responsiveness)*, Jaminan (*Assurance)*, dan Empati (*Emphaty)* untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) dan KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendaptkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan untuk variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Instrumen penelitian dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dalam penelitian ini diketahui bahwa r_{tabel} dalam penelitian ini adalah dengan rumus df= N-2 = 57-2= 55 adalah 0,2609. Berikut adalah hasil pengujian validitas menurut variabel masing-masing:

1. Uji Validitas

Uji Validitas data adalah uji yang digunakan untuk melakukan pembuktian data dari instrumen penelitian apakah data yang dipakai valid atau tidak valid. Uji Validitas adalah Uji ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa saja yang sedang ingin diukur (Sujarweni, 2018:178). Berikut hasil uji validitas:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X. 1	0,443	0,2609	**VALID**
	X. 2	0,431	0,2609	**VALID**
	X. 3	0,321	0,2609	**VALID**

turnitin Page 10 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

ACTON : Jurnal Ilmiah
Vol .... No ...., Tahun ...
ISSN Cetak : 0215 - 0832
ISSN Online :

	X. 4	0,590	0,2609	**VALID**
	X. 5	0,656	0,2609	**VALID**
	X. 6	0,551	0,2609	**VALID**
	X. 7	0,421	0,2609	**VALID**
	X. 8	0,466	0,2609	**VALID**
	X. 9	0,506	0,2609	**VALID**
	X. 10	0,506	0,2609	**VALID**
	X. 11	0,498	0,2609	**VALID**
	X. 12	0,689	0,2609	**VALID**
	X. 13	0,602	0,2609	**VALID**
	X. 14	0,601	0,2609	**VALID**
	X. 15	0,674	0,2609	**VALID**
	X. 16	0,743	0,2609	**VALID**
	X. 17	0,366	0,2609	**VALID**
	X. 18	0,675	0,2609	**VALID**
	X. 19	0,467	0,2609	**VALID**
	X. 20	0,590	0,2609	**VALID**
	X. 21	0,666	0,2609	**VALID**
	X. 22	0,721	0,2609	**VALID**
	X. 23	0,671	0,2609	**VALID**
	X. 24	0,618	0,2609	**VALID**
	X.25	0,590	0,2609	**VALID**
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,449	0,2609	**VALID**
	Y.2	0,577	0,2609	**VALID**
	Y.3	0,585	0,2609	**VALID**
	Y.4	0,831	0,2609	**VALID**
	Y.5	0,550	0,2609	**VALID**
	Y.6	0,775	0,2609	**VALID**
	Y.7	0,461	0,2609	**VALID**
	Y.8	0,419	0,2609	**VALID**
	Y.9	0,493	0,2609	**VALID**
	Y.10	0,708	0,2609	**VALID**
	Y.11	0,615	0,2609	**VALID**
	Y.12	0,695	0,2609	**VALID**
	Y.13	0,831	0,2609	**VALID**
	Y.14	0,491	0,2609	**VALID**
	Y.15	0,385	0,2609	**VALID**
	Y.16	0,419	0,2609	**VALID**
	Y.17	0,382	0,2609	**VALID**
	Y.18	0,577	0,2609	**VALID**
	Y.19	0,708	0,2609	**VALID**
	Y.20	0,263	0,2609	**VALID**
	Y.21	0,831	0,2609	**VALID**
	Y.22	0,588	0,2609	**VALID**
	Y.23	0,449	0,2609	**VALID**
	Y.24	0,493	0,2609	**VALID**
	Y.25	0,708	0,2609	**VALID**

Berdasarkan tabel diatas hasil pengujian validitas instrumen Kualitas Pelayanan (X) dapat dijelaskan bahwa ke 25 item pernyataan semuanya valid, karena angka korelasi diperoleh dibawah dari signifikasi 0,05 (5%) atau $r_{hitung} > F_{tabel}$. Item pernyataan Kualitas Pelayanan (X) yang mempunyai tingkat validitas tertinggi adalah pernyataan nomor 16 dengan koefisien korelasi sebesar 0,743 sedangkan pernyataan

ACTON : Jurnal Ilmiah **ISSN Cetak : 0215 - 0832**
Vol .... No ...., Bulan .. Tahun ... **ISSN Online :**

yang memiliki tingkat validitas paling rendah adalah item pernyataan nomor 3 dengan koefisien korelasi sebesar 0,321.

Berdasarkan tabel di atas untuk hasil pengujian validitas instrumen Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dijelaskan bahwa ke 25 item pernyataan semuanya valid, karena angka korelasi diperoleh dibawah dari signifikasi 0,05 (5%) atau r_{hitung} > rt_{tabel}. Item pernyataan Kepuasan Masyarakat (Y) yang mempunyai tingkat validitas tertinggi adalah pernyataan nomor 4, 13, dan 21 dengan koefisien korelasi sebesar 0,831 sedangkan pernyataan yang memiliki tingkat validitas paling rendah adalah item pernyataan nomor 20 dengan koefisien korelasi sebesar 0,263.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Menurut (Sugiyono, 2013:148) pengujian reabilitas digunakan dengan rumus koefisien reabilitas Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS 22.0 for windows. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpha Cronbach 0,6. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dari variabel masing-masing.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*	Nilai Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,747	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,744	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 3 diatas diketahui mengenai uji reliabilitas dan yang terlihat nilai uji reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dibandingkan dengan batas nilai *cronbach's alpha* (0,747 > 0,60) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) lebih besar dibandingkan dengan batas nilai *cronbach's alpha* (0,744 > 0,60). Artinya bahwa semua keseluruhan item pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, residu, dan persamaan regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara pengujiannya antara lain menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Jika tidak normal, maka prediksi yang dilakukan dengan model tersebut akan tidak baik, atau dapat memberikan hasil prediksi yang normal apabila tingkat signifikanya menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2016:160-161). Menurut Ghozali (2018:163), jika nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari 0,5, maka distribusi data dianggap tidak normal. Berikut adalah hasil pengujian normalitas dari masing-masing variabel:

ACTON : Jurnal Ilmiah
Vol .... No ...., Tahun ...
ISSN Cetak : 0215 - 0832
ISSN Online :

Tabel 4. One-Sample Kolmogorof-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		57
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	8,34079226
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,049
	Negative	-,073
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4 *output* SPSS tersebut diketahui nilai signifikan sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 yang memiliki makna data terdistribusi secara normal. Berikut hasil analisis regresi linear sederhana dengan memanfaatkan aplikasi SPSS 22 for Windows.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen dengan nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2018:107).

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITASPELAYANAN	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPUASANMASYARAKAT

Dari tabel 5. di atas disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak mengalami masalah atau tidak mengalami gejala multikolinearitas dalam model regresi. Nilai tolerance 1,000 yang artinya lebih besar dari 0,100 dan nilai VIF 1,000 yang artinya lebih kecil dari 10,00 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan korelasi yang mengganggu antar variabel.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas secara akurat dengan menggunakan metode uji glejser. Metode ini dilakukan dengan cara meregresikan variable independent dengan variable absolute residual (ABS_RES). Apabila terjadi gejala atau masalah heteroskedastisitas akan mengakibatkan keraguan atau ketidak akuratan pada suatu analisis regresi. Model regresi yang baik jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

turnitin Page 14 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-11,120	9,572		-1,162	,250
	KUALITASPELAYANAN	,159	,087	,240	1,834	,072

a. Dependent Variable: Abs_Ress

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan dari X yaitu 0,072 yang artinya lebih besar dari 0,05. Maka variabel independen Kualitas Pelayanan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Pada heteroskedastisitas kesalahan tidak terjadi secara acak akan tetapi, menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel.

6. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi Linier Sederhana adalah salah satu teknik statistik yang digunakan untuk memodelkan hubungan antara dua variabel: satu variabel dependen (Y) dan satu variabel independen (X). Menurut Duwi Priyatno (2022), regresi linear sederhana merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen serta membentuk persamaan yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi. Berikut merupakan hasil uji regresi linear sederhana:

Tabel 7. Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	30660.298	9669.033		3.171	.002
	kual pelay	.595	.129	.527	4.596	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Output yang dihasilkan dari program SPSS pada Tabel 6 analisis linear sederhana terlihat bahwa persamaan regresi penelitian ini memiliki format: $Y= \alpha + \beta x$

$Y= 330660.298 + 0{,}595x$

Keterangan:

Y= Kepuasan Masyarakat

X= Kualitas Pelayanan

α = Konstanta

βx = Koefisien Regresi

Berikut penjelasan dari model regresi diatas:

a. Konstanta (α) variabel kepuasan masyarakat sebesar 30660.298. Apabila nilai dari variabel yang mengukur kualitas layanan adalah nol (0), maka tingkat kepuasan masyarakat akan tetap pada angka 30660.298.
b. Koefisien regresi variabel kualitas layanan βx = 0,595 (nilai positif). Artinya, peningkatan kualitas layanan unit akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,595.

turnitin Page 14 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

turnitin Page 15 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

ISSN Cetak : 0215 - 0832
ISSN Online :

7. Uji Parsial (Uji-T)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel depeden. Caranya adalah dengan membandingkan nilai statistik signifikasi dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan yaitu 5% atau 0,05. Masing-masing bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) apabila nilai statistik signifikasi lebih kecil dari tingkat signifikansi (sig < α).

Berikut perhitungannya:

t= (a ; (df = n-k))
t= (5%; (57-2)
t= (0,05 ; 55) = 2.000404

Berikut merupakan hasil Uji-T dengan menggunakan SPSS:

Tabel 8. Hasil Pengujian Uji-T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30660.298	9669.033		3.171	.002
	kual pelay	.595	.129	.527	4.596	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari hasil uji T menunjukkan nilai t_{hitung} > t_{tabel} atau 4.596 > 2,000404 dan signifikasi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian kesimpulan yang diberikan adalah Variabel X (Kualitas Pelayanan) memberikan dampak yang signifikasi terhadap Variabel (Kepuasan Masyarakat) di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo.

8. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Hasil uji F dilihat pada tabel ANOVA dalam kolom signifikan sebagai contoh menggunakan taraf signifikan 5% atau 0,05. Jika nilai probabilitas < 0,05 maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simutan antara variabel bebas dan variabel terikat begitupun sebaliknya. Uji F bisa dilakukan dengan bantuan SPSS. Berikut merupakan hasil Uji F dengan menggunakan SPSS:

Tabel 9. Hasil Pengujian Uji-F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2578540842.165	1	2578540842.165	21.127	.000[b]
	Residual	6712689087.344	55	122048892.497		
	Total	9291229929.509	56			

a. Dependent Variable: kepuasan
b. Predictors: (Constant), kual pelay

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 21,127 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

9. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Menurut Ghozali (2018), koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh

turnitin Page 15 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

ACTON : Jurnal Ilmiah **ISSN Cetak : 0215 - 0832**
Vol .... No ...., Bulan .. Tahun ... **ISSN Online :**

kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin besar nilai R^2, semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Berikut merupakan hasil Uji R^2 Koefisien Determinasi:

Tabel 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527[a]	.278	.264	11047.5740548

a. Predictors: (Constant), kual pelay

Berdasarkan tabel di atas nilai koefisien determinasi atau R Square hasil dari pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,278 atau 27,8% sedangkan sisanya 72,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kabupaten Situbondo. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji statistik yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,596 > 2,00404 (t_{tabel}) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, hasil Uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 21,127 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Dr. Nina Sa'idah Fitriyah, S. Sos., M. Si selaku Dosen Pembimbing Utama.
Terima kasih kepada Drs. Hari Susanto, M. Si selaku Dosen Pembimbing Anggota.
Terima kasih kepada Ketua dan seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) Pengadilan Agama Situbondo atas izin serta bantuan selama penelitian.

REFERENSI

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan EViews*. Yogyakarta: Cahaya Harapan.
Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

turnitin Page 16 of 17 - Integrity Submission Submission ID trn:oid:::1:3665534487

ACTON : Jurnal Ilmiah **ISSN Cetak : 0215 - 0832**
Vol .... No ...., Tahun ... **ISSN Online :**

Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.