

## ABSTRAK

M.RIZKI FARDAN, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Mushaf pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI, Pembimbing I : Dr. Hj.Rita Rahmawati Dra., M.Si., Pembimbing II : Hj.Ginung Pratidina Dra., M.Si

Kualitas pelayanan tentunya akan berakhir dengan persepsi kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkatkan persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pendistribusian bantuan mushaf pada Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990), yang didalamnya menjelaskan lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut antara lain : Wujud Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati. Sedangkan teori kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang didalamnya menjelaskan sembilan dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, dimensi tersebut antara lain : Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan juga dimensi Sarana dan Prasarana.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner, observasi, wawancara tidak terstruktur dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, korelasi product moment, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pendistribusian bantuan mushaf di Unit Percetakan Al-Qur'an Kementerian Agama RI. Hal tersebut bisa dilihat nilai  $r_{hitung}$  daripada Uji Korelasi *Product Moment*  $0,861 \geq 0,265 r_{tabel}$ , maka terjadi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Sesuai dengan tabel uji t diperoleh nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah  $0,001 \leq 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $16,796 \geq 1,98447$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat secara signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Distribusi