

.....

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI POS BANTUAN HUKUM  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PENGADILAN AGAMA KOTA  
SUKABUMI**

Oleh

Annisa Trijultian<sup>1</sup>, Yana Fajar Basori<sup>2</sup>, M. Rijal Amirulloh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah  
Kota Sukabumi

Email: <sup>1</sup>[Annisatrijultian123@gmail.com](mailto:Annisatrijultian123@gmail.com), <sup>2</sup>[yanafajar@ummi.ac.id](mailto:yanafajar@ummi.ac.id),  
<sup>3</sup>[mrijal\\_amirulloh@yahoo.com](mailto:mrijal_amirulloh@yahoo.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas administrasi posbakum terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi. Dalam penelitian ini metode yang digunakan kuantitatif dengan pendekatan deksriptif. Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan perkara di Pengadilan Agama Kota Sukabumi, sampel yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan perkara sebanyak 87 orang dan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini berdasarkan hasil statistik uji t berdasarkan kriteria yang dilihat dari  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ , yaitu  $3,233 \geq 0,2108$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan tingkat signya adalah  $0.002 < 0,005$ . Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pengadilan Agama**

**PENDAHULUAN**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia menerbitkan Surat Edaran Nomor 026/KMA/SK/II/ 2012 tentang standar pelayanan peradilan sebagai acuan pengadilan tingkat rendah dalam memberikan pelayanan administrasi dan publik kepada pencari keadilan dan masyarakat. Menurut Undang-Undang No 26 tahun 2012, pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya

berdasarkan peraturan perundang-undang dan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Pengadilan Agama merupakan provider untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam pengorganisasian pemerintah Pengadilan Agama dituntut memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang melakukan penyelesaian perkara, dengan pelayanan di Pengadilan Agama. Oleh karena itu masyarakat mengharapkan peran peradilan agama dapat membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi masyarakat dan memberikan pelayanan secara maksimal.

Peran Pengadilan Agama untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk menyelesaikan perihal administrasi dalam mengajukan perkara. Pengadilan Agama Kota Sukabumi bekerja sama dengan LBH (lembaga bantuan hukum) sehingga tersedianya layanan Posbakum yang mudah diakses oleh pihak-pihak yang kurang mampu.

Proses pelayanan Posbakum yang paling banyak mengajukan layanan Posbakum yaitu perkara perceraian. Terlepas dari semua itu Posbakum telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, pelayanan tidak terlepas dari bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sesuai dengan surat perjanjian kerjasama No 003/SPT/RHK/I/2020 Posbakum dengan Pengadilan Agama Kota Sukabumi, memberikan 300 jam layanan setiap tahunnya (data Pengadilan Agama Kota Sukabumi), pada tahun 2020 bulan mencapai 440 jam layanan yang dilayani Posbakum. Dalam hal ini Posbakum tidak bisa menolak layanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan walaupun sudah melebihi jam layanan yang telah ditetapkan dalam surat perjanjian kerjasama antara posbakum dan Pengadilan Agama Kota Sukabumi.

Masalah yang sering terjadi adanya permasalahan dalam pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2014 mengenai pemberian layanan bantuan hukum oleh posbakum yaitu tidak meratanya informasi mengenai keberadaan posbakum kepada masyarakat, sehingga banyak para pihak pencari keadilan yang belum mengetahui tugas serta fungsi posbakum, serta kendala dalam segi bantuan biaya yang melebihi anggaran, sehingga posbakum tidak bisa menolak dalam memberikan layanan kepada masyarakat, walaupun melebihi anggaran serta jam layanan posbakum yang telah ditetapkan. Karena hal ini sesuai dengan tujuan dari posbakum dilihat berdasarkan prinsipnya yaitu harus melayani dan bertanggung jawab serta profesional.

Pelayanan administrasi Posbakum ini tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Posbakum di Pengadilan Agama Kota Sukabumi.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi Posbakum terhadap kepuasan masyarakat. Yang selanjutnya diangkat dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pos Bantuan Hukum (Posbakum) Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Sukabumi’.

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan administrasi posbakum terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi ?

## LANDASAN TEORI

### Manajemen Organisasi Publik

Organisasi publik dilihat dari organisasi pemerintahan yang diketahui birokrasi pemerintahan (organisasi pemerintahan). Organisasi publik banyak mewadahi segala susunan warga dengan segala ruang lingkup negeri yang memiliki kewenangan dalam bidang politik, administrasi pemerintahan dan hukum yang terlembaga sehingga organisasi publik memiliki kewajiban untuk melindungi masyarakat negaranya sendiri untuk melayani segala keperluannya (Sinambela, 2019 : 181). Dalam suatu organisasi pastinya memerlukan seseorang pemimpin, yang mempunyai tanggung jawab yang besar dalam organisasi. Pemimpin merupakan inti dari pada manajemen karena dalam memimpin suatu organisasi memerlukan suatu manajemen

untuk penggerak organisasi tersebut. Sehingga kedudukan pemimpin sangat berarti dalam usaha menggapai tujuan sebuah organisasi, sehingga bisa dikenal keberhasilan serta kegagalan yang dirasakan dalam organisasi, sebagian besar sangat ditetapkan oleh kualitas kepemimpinan (Sinambela, 2019 : 106).dfttt

### Pelayanan Organisasi Publik

“Pelayanan” menurut KBBI yaitu “perihal” atau “cara” melayani dan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh uang dan jasa memperoleh

(<https://kbbi.web.id/pelayanan>). “Organisasi publik” menurut KBBI yaitu kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan sebagainya untuk tujuan tertentu. Kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama (<https://kbbi.web.id/organisasi>).

Maka dapat disimpulkan maksud dari pelayanan organisasi publik yaitu bagaimana organisasi publik melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan bantuan atau informasi dalam suatu instansi. Yang dimana di dalam instansi tersebut mempunyai sebuah organisasi yang mempunyai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi setiap orangnya dapat bertanggung jawab akan kewajiban dalam menjalankan tugasnya. Seperti dalam pelayanan, petugas berkewajiban memberikan pelayanan yang baik

#### Administrasi

Konsep pelayanan sebagai fungsi yang harus dilakukan oleh administrasi mengandung makna pengaturan karena fungsi pelayanan akan berlangsung dalam proses pemenuhan kebutuhan. Pemenuhan kebutuhan dilakukan oleh administrator (pelayan) kepada pihak yang dilayani, dimana proses ini tidak terjadi sebagaimana adanya, tetapi melalui perlakuan prinsip-prinsip pelayanan. Konsep administrasi secara latin berasal dari “Ad” dan kata “ministrare” yang berarti melayani (Ali, 2019 : 24).

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan definisi administrasi yaitu adanya proses kerja sama dua orang atau lebih, adanya tujuan untuk mencapai sesuatu, adanya proses dilayani dan melayani. Artinya adanya tujuan untuk mencapai sesuatu yaitu petugas pelayanan harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat mendapatkan apa yang diinginkan dari hasil pelayanan tersebut. Sehingga dalam proses pelayanan administrasi petugas pelayanan harus mampu melayani masyarakat untuk memenuhi kepentingannya.

Kualitas pelayanan

Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik (Pasolong, 2019 : 152). Pelayanan prima di sektor publik dapat diterapkan dalam pelayanan publik, jika tujuan dari sebuah organisasi publik untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga adanya kepuasan terhadap masyarakat. Agar kepuasan terwujud organisasi publik dalam menyelenggarakan pelayanan dituntut untuk memberikan kinerja terbaik misalnya berupa pelayanan kepada masyarakat dengan bersikap sepenuh hati.

**Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan publik terjadi dalam proses pelayanan publik ialah kesesuaian antara harapan masyarakat sebelumnya dengan kinerja petugas dan adanya fasilitas yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan publik. Pemerintah wajib untuk memperhatikan kepuasan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan senantiasa bertanggung jawab atas fasilitas umum dan pelayanan publik yang ada didalamnya (Indiahono, 2019 : 166). Adanya respon dari publik dengan apa yang terjadi tidak ada kesesuaian antara tingkat harapan yang.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adanya timbal balik dari organisasi publik kepada masyarakat, sebagaimana organisasi publik telah memberikan kualitas pelayanan secara maksimal sehingga menimbulkan rasa puas yang dirasakan masyarakat dari pelayanan tersebut. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika penerima pelayanan mendapatkan hak pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan prosedur penelitian kuantitatif, peneliti akan meneliti tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi Posbakum terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi, sehingga adanya perilaku atau pendapat dari setiap populasi dari setiap objek yang akan diteliti sehingga peneliti meneliti sampel dari populasi tersebut (Creswell, 2014 : 216).

Dalam definisi operasional terkandung dimensi dan indikator-indikator dari variabel beban dan terikat yaitu :

1. Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (*quality service*) menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988 : 12-40 ) sebagai berikut :
  - a. *Tangibles* (bukti fisik)
  - b. *Reliability* (kehandalan)
  - c. *Responsiveness* (daya tanggap)
  - d. *Assurance* (jaminan)
  - e. *Empathy* (perhatian)
2. Untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat menurut Kepmenpan No KEP/25/MPAN/2/M.2004 yaitu : Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan dalam pelayanan, Kesopanan keramahan petugas, Kewajaran biaya, Kepastian biaya, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu yang menerima layanan Posbakum di Pengadilan Agama Kota Sukabumi. Penerima layanan posbakum pada tahun 2020 sebanyak 647 orang, sehingga berdasarkan populasi tersebut, besaran sampel yang ditetapkan adalah 87 orang dengan menggunakan rumus Slovin dengan menggunakan tingkat kesalahan 10% dengan teknik *probability sampling* atau sampel acak (*random sample*), sampel acak

dipilih dengan begitu setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama dalam sampel (Silalahi, 2015 : 393).

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, maka peneliti mengumpulkan data yaitu : a) kuesioner b) wawancara, c) dokumentasi. Pengukuran variabel dalam kuesioner menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert mempunyai beberapa ketentuan jawaban dari positif sampai negatif, dari jawaban itu terdiri dari lima jawaban alternatif yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sugiyono (2017:93).

Setelah data terkumpul peneliti menguji dengan analisis data uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan alat ukur untuk mengukur data yang diperoleh dari satu instrumen, apakah data tersebut benar mengindikasikan perilaku yang diukur. Penelitian ini uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan program SPSS, ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total (Silalahi, 2015 : 477). Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keterandalan atau keajegan) alat pengumpul data (*instrumen*) yang digunakan. Untuk mencari reliabilitas digunakan metode *cronbach alpha*. Instrumen angket penelitian dinyatakan reliabel apabila koefisien Alpha Cronbach  $> 0,6$  maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dan koefisien determinasi. Analisis regresi sederhana untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Regresi didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien ini disebut koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen

dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini uji parsial (t), yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

### C. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini untuk pengujian validitas menggunakan metode *pearson product moment* dengan program SPSS versi 23. Untuk mengetahui item-item pernyataan pada kuesioner variabel kualitas pelayanan posbakum di Pengadilan Agama Kota Sukabumi dinyatakan valid atau tidak sebagai berikut:

**Tabel 4.1** Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan

No item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1.	0,323	0,30	Valid
2.	0,269	0,30	Tidak Valid
3.	0,321	0,30	Valid
4.	0,163	0,30	Tidak Valid
5.	0,233	0,30	Tidak Valid
6.	0,389	0,30	Valid
7.	0,423	0,30	Valid
8.	0,482	0,30	Valid
9.	0,460	0,30	Valid
10.	0,290	0,30	Tidak Valid
11.	0,165	0,30	Tidak Valid
12.	0,440	0,30	Valid

Sumber : Peneliti 2021

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment*, dari 12 butir pertanyaan yang diuji diperoleh pernyataan yang valid sebanyak 7. Pernyataan yang tidak valid sebanyak 5 butir pernyataan yaitu butir nomor: 2,4,5,10, dan 11. Maka kuesioner yang digunakan tentang kualitas pelayanan yang valid dapat digunakan sebagai alat ukur. Pernyataan yang tidak valid bisa saja sudah diwakili oleh nomor item lainnya. Pada tabel diatas yang memperoleh item nilai

validitas tertinggi nomor 12 dengan nilai 0,440 sedangkan item yang memperoleh item nilai validitas terendah nomor 4 dengan nilai 0,163.

**Tabel 4. 2** Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Kepuasan Masyarakat

No item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1.	0,612	0,30	Valid
2.	0,275	0,30	Tidak Valid
3.	0,344	0,30	Valid
4.	0,097	0,30	Tidak Valid
5.	0,406	0,30	Valid
6.	0,611	0,30	Valid
7.	0,234	0,30	Tidak Valid
8.	0,519	0,30	Valid
9.	0,226	0,30	Tidak Valid
10.	0,589	0,30	Valid
11.	0,611	0,30	Valid
12.	0,492	0,30	Valid
13.	0,447	0,30	Valid
14.	0,543	0,30	Valid

Sumber : peneliti 2021

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap instrumen kepuasan masyarakat dari 14 butir pertanyaan yang telah di uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment* dinyatakan 10 butir valid dan 4 butir pernyataan tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini untuk mencari reliabilitas menggunakan metode *cronbach alpha*, dengan cara membandingkan *cronbach alpha* dengan standarnya. Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Untuk mengetahui hasil pengujian reliabilitas dengan responden sebanyak 87 serta untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut reliabel dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23 sebagai berikut :

**Tabel 4. 3** Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar reliabilitas	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,643	0,60	Reliabel
2.	Kepuasan masyarakat	0,738	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Versi 23 (2021)

Berdasarkan uji reliabilitas terhadap instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan



masyarakat dengan menggunakan metode rumus *Cronbach's Alpha*. Diperoleh koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,643 untuk variabel kualitas pelayanan dan untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,738. Pada kedua variabel ini mendapatkan nilai yang lebih besar dari 0,6 yang dimana variabel dari kuesioner penelitian dinyatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,6. Dengan hasil 0,643 dan 0,738 artinya instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat reliabel atau dapat diterima.

**3. Analisis Regresi Sederhana**

Berdasarkan data penelitian semua variabel dimasukkan, penyelesaian regresi linear sederhana dilakukan dengan diolah data pada penelitian ini dengan menggunakan SPSS Versi 23 dengan tujuan untuk mengetahui apakah pengaruh independen dan variabel dependen. Dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 25.838 + 0,582 X$$

1. Koefisien sebesar 25,838, mempunyai arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah 25,838
2. Koefisien regresi X sebesar 0,353 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,582.

**4. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dimensi. Nilai koefisiensi determinasi yaitu antara 0 dan 1, jika nilai  $R^2$  yang mendekati 1 artinya dimensi variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan. Berikut tabel hasil uji koefisien determinasi sebagai berikut :

**Tabel 4. 5 Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.331 <sup>a</sup>	.109	.099	4.636

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai (R) yaitu 0,331. Untuk mengetahui nilai yang diperoleh dari koefisien determinasi R Square sebesar 0,109 yang mempunyai arti bahwa pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat adalah sebesar 11% (dibulatkan dari 10,9%) sisanya 89 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi pos bantuan hukum (posbakum) terhadap kepuasan dimasyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi, dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat sudah terbilang baik. Dilihat dari tanggapan responden, setiap indikator mendapatkan rata-rata diangka 4 dari skor total maksimum rata-rata 5. Dalam kategori skor interval rata-rata 3-5 dikatakan baik. artinya setiap indikator kualitas pelayanan dikategorikan baik. skor tertinggi dari setiap pertanyaan diperoleh oleh no item 4 yaitu penampilan petugas dari dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan skor 365 tingkat capaian responden sebesar 83,9% artinya penampilan petugas di Pengadilan Agama Kota Sukabumi dikategorikan baik. selanjutnya skor terendah no item 3 dengan skor 310 dengan tingkat capaian responden sebesar 71,3% yang artinya dalam indikator jumlah petugas ini dikategorikan sudah cukup. Jumlah skor dimensi tertinggi terdapat pada *tangible* (bukti fisik) dengan skor total 1.352 dan jumlah skor dimensi terendah terdapat pada *resposiveness* (daya tanggap) dengan skor total 679.

Untuk variabel dari setiap indikator kepuasan masyarakat mendapatkan rata-rata diangka 4 ini artinya dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan dari setiap indikatornya rata-rata baik . Skor tertinggi dimensi terdapat pada no item 5 yang termasuk pada dimensi tanggung jawab petugas pelayanan dengan pertanyaan petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, memperoleh skor 3,78 dan skor terendah terdapat pada no item 10

yang termasuk pada dimensi kewajaran biaya pelayanan, dengan pertanyaan kewajaran biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan dengan skor 343.

**Tabel 4.6 Akumulasi Tanggapan Responden pervariabel**

No	Variabel	SKOR	Presentase	KET
1.	Kualitas Pelayanan	4,107	78,678%	Tinggi
2.	Kepuasan masyarakat	5.073	83,3%	Sangat Tinggi

Sumber : Peneliti 2021

Berdasarkan hasil perhitungan memperoleh skor jawaban responden sebanyak 4.107 dengan presentase 78,678% yang artinya jawaban responden dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 87 responden di Pengadilan Agama Kota Sukabumi, masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian hasil yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan, bahwa Kualitas pelayanan administrasi Posbakum dapat dikatakan baik. serta untuk variabel kepuasan masyarakat memperoleh skor jawaban responden sebanyak 5.073 dengan presentase 83,3 % yang artinya masuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian hasil yang diperoleh dari variabel kepuasan masyarakat, bahwa kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi sangat baik.

Hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi posbakum terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi. Melalui hasil analisis linear sederhana menunjukkan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,582 yang artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi semakin meningkat. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi posbakum terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi posbakum terhadap kepuasan masyarakat, maka dilakukan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang menghasilkan nilai R square sebesar 0,109 yang mempunyai arti bahwa pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat adalah sebesar 11% (dibulatkan dari 10,9%) sisanya 89 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kemudian dilakukan uji hipotesis menggunakan uji T untuk mengetahui manakah dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Ketentuan dari uji T adalah apabila T hitung lebih besar dari T tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya apabila T hitung lebih kecil dari T tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hasil dari Uji T menunjukkan nilai T hitung sebesar 3,233 sedangkan T tabel diperoleh dari  $df = (0,05) n - k = 87 - 2 = 85$  adalah sebesar 0.2108. Berdasarkan kriteria yang dilihat dari T hitung  $> T$  tabel, yaitu  $3,233 \geq 0,2108$ , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan tingkat signya adalah  $0.002 < 0,005$  yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis yang berbunyi “Kualitas pelayanan administrasi posbakum mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi” dapat diterima.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan administrasi posbakum terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dilihat dari hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $3,233 \geq 0,2108$  yang berhasil membuktikan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi

posbakum terhadap kepuasan masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi

2. Dari setiap variabel yang diukur, yaitu variabel kualitas pelayanan memperoleh skor 4.107 atau setara dengan 78,67%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi posbakum di Pengadilan Agama Kota Sukabumi dapat dinyatakan baik.

Dari setiap dimensi dari variabel kualitas pelayanan yang paling tinggi terdapat pada dimensi *tangible* (bukti fisik) pada indikator selalu berpenampilan rapih dengan tingkat capaian responden 83,9% artinya penampilan petugas ini dikategorikan baik. dimensi terendah terdapat pada indikator jumlah petugas dengan tingkat capaian responden 71,3% yang dimana kategori skor ter 65-79% dikategorikan cukup. Adapun untuk variabel kepuasan masyarakat dari 14 dimensi memperoleh skor total 5073 atau setara dengan 83,300%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi posbakum di Pengadilan Agama Kota Sukabumi dapat dinyatakan baik.

#### Saran

1. Aspek teoritis

Pada aspek teoritis ini penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan kajian informasi dalam bidang manajemen pelayanan publik yang terfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya agar menambah indikatornya dari setiap dimensi variabel-variabel lainnya yang lebih mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi posbakum di Pengadilan Agama Kota Sukabumi sehingga hasil penelitian dapat terlihat semakin baik.

2. Aspek Praktis

Aspek praktis ini masukan atau saran yang peneliti sampaikan untuk Posbakum di Pengadilan Agama Kota Sukabumi yaitu selalu mengutamakan kepentingan

masyarakat dan dari setiap petugasnya agar lebih diperhatikan kembali dalam memberikan pelayanan, serta dapat meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja dan dapat meningkatkan pelayanan dalam menangani keluhan-keluhan dari masyarakat. Agar menimbulkan dampak positif dari masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan tambahan lembaran negara lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- [2] Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor:026/KMA/SK/II2012 Tentang Standar Peradilan
- [3] Faried, Ali. (2019). *Teori dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- [4] Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- [5] Indiahono, Dwiyanto. (2019). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Polic Analysis*. Yogyakarta : Gava Media
- [6] Keputusan Menteri Pendayaaangunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [7] Creswell, John W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- [8] Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1988). *Servqual: Mutiple-item Scale ForService Quality*. (1988). Vol. 64 No. 01 (Spring 1988).
- [9] Sugiyono. (2017 ). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- [10] Silalahi, Ulber (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung:PT Refika Aditama