



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN NIKAH TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN TAPOS KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

Amara Saraswati Sirait

NPM. 183112351550169

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF MARRIAGE SERVICE QUALITY ON
COMMUNITY SATISFACTION AT THE OFFICE OF
RELIGIOUS AFFAIRS, TAPOS DISTRICT, DEPOK CITY***

THESIS

Submitted As One to Get Bachelor Degree of Public Administration (BPA)

Amara Saraswati Sirait

183112351550169

***DEPARTEMEN OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amara Saraswati Sirait
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550169
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Nikah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan
Agama Kecamatan Tapos Kota Depok
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

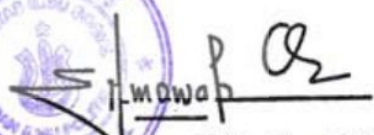

Disahkan

Jakarta, 06 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan


Dr. Rusman Ghazali M.Si



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amara Saraswati Sirait
NPM : 183112351550169
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Nikah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama
Kecamatan Tapos Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Mary Ismowati, M.Si
Penguji I Dr. Zulmasyhur, M.Si
Pembimbing/Penguji II Dr. Rusman Ghazali M.Si

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 07 / 09 / 2022

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Amara Saraswati Sirait
NPM : 183112351550169
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Nikah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama
Kecamatan Tapos Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, *11 Agustus* 2022

Yang membuat pernyataan,



Amara Saraswati Sirait

ABSTRAK

Nama : Amara Saraswati Sirait
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Nikah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama
Kecamatan Tapos Kota Depok

Kata Kunci Pengaruh, Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok. Sesuai dengan Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian Agama memiliki visi dan misi untuk mewujudkan Indonesia yang berdaulat dan menyediakan pelayanan yang merata dan berkualitas.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder. Landasan teori yang digunakan adalah kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Dari hasil jawaban indikator kualitas layanan yang dipakai oleh peneliti menunjukkan bahwa semua segi pelayanan yang ada pada layanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok dapat dikategorikan sudah baik. Terdapat 12 indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat sudah menunjukkan bahwa masyarakat pada layanan nikah sudah cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok. Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,797 setara dengan 79,7% sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas (kualitas layanan) memiliki kontribusi pengaruh sebesar 79,7% terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) dengan sisanya sebesar 20,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.</p>
Pembimbing	Dr. Rusman Ghazali, M.Si

ABSTRACT

Name : Amara Saraswati Sirait
Study Program : Public Administration
Title : *The Effect of Marriage Service Quality on
Community Satisfaction at the Office of Religious
Affairs, Tapos District, Depok City*

Key Words <i>Effect, Service Quality, Community Satisfaction</i>	<p><i>This study aims to analyze whether there is an effect of service quality on community satisfaction with marriage services at the Office of Religious Affairs, Tapos District, Depok City. In accordance with Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, the Ministry of Religion has a vision and mission to realize a sovereign Indonesia and provide equitable and quality services.</i></p> <p><i>This study uses quantitative methods. The data sources used are primary and secondary data. The theoretical basis used is service quality and community satisfaction. From the results of the answers to the service quality indicators used by researchers, it shows that all aspects of the services available in marriage services at the Office of Religious Affairs, Tapos District, Depok City can be categorized as good. There are 12 indicators used to measure community satisfaction, which shows that people in marriage services are quite satisfied with the quality of services provided by the Office of Religious Affairs, Tapos Subdistrict, Depok City. There is an influence of service quality on community satisfaction in marriage services at the Office of Religious Affairs, Tapos District, Depok City with a coefficient of determination of 0.797 which is equivalent to 79.7% so that it can be interpreted that the independent variable (quality of service) has an influence contribution of 79.7% to the variable. bound (community satisfaction) with the remaining 20.3% influenced by other factors.</i></p>
Advisor	Dr. Rusman Ghazali, M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Dzat Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah mengenai kualitas layanan nikah terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Rusman Ghazali, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi sampai selesai.

8. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis.
9. Seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
10. Bapak H. Syamsudin Nur, S.AG., selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok.
11. Ibu Reza Cahya Putri, selaku tata usaha Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian, sehingga skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar.
12. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Sarman Sirait dan Ibu Siti Maryati yang telah mengasuh, merawat, mendidik, memberikan cinta dan kasih sayang yang tulus kepada penulis. Berkat kekuatan doa dan cinta mereka penulis bisa melalui seluruh proses penyusunan skripsi. Semoga Bapak dan Ibu selalu diberi kesehatan dan dilindungi Allah SWT.
13. Kakak dan Adik tersayang, Kakak Ayu Saraswati Sirait dan Adik Azahra Saraswati Sirait yang selalu memberikan banyak bantuan dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada Sandi Wira Putra terima kasih karena telah membantu dalam pembuatan skripsi, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
15. Sahabat-sahabatku tercinta Amalia Nur Rahma dan Farah Dian yang memberikan banyak bantuan, saran dan menemaniku dengan canda tawa.
16. Sahabat-sahabatku tersayang Sapid, Arrina, Sukma, Bella, Ola.
17. Sahabat-sahabat SMA ku Hana, Elvira, Livia, Faza, Nadin, Farrah, Mufid, Fallon, Anggasya, Rizal, Akbar.
18. Teman-teman bimbingan Pak Rusman: Farah, Yusuf, Dimas, Baihaky, Kiking, Rafif yang berjuang bersama-sama. Serta teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik Angkatan 2018.
19. Semua pihak yang terkait dalam skripsi ini.

Semoga semua doa, dukungan, bantuan, arahan, dan motivasi yang mereka berikan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 07 September 2022

Penulis,

Amara Saraswati Sirait



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Pustaka.....	11
2.2.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	11

2.2.2 Kepuasan Masyarakat (<i>Customer Satisfaction</i>).....	17
2.2.3 Layanan Nikah.....	20
2.3 Kerangka Analisis	25
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Metode Penelitian	27
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	27
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.2.1 Sumber Data	31
3.2.2 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	33
3.3 Teknik Pengolahan Data.....	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1 Statistik Deskriptif	35
3.4.2 Statistik Inferensial	36
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
4.1.1 Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok.....	41
4.1.2 Letak Geografis.....	41
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok..	42
4.1.4 Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok	42
4.1.5 Tujuan dan Sasaran Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok.....	43
4.1.6 Struktur Organisasi	44
4.2 Hasil Penelitian dan Analisis Data	45

4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	46
4.2.3 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	71
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	75
4.2.5 Uji Korelasi Product Moment.....	77
4.2.6 Uji Hipotesis	78
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	38
Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	58
Tabel 4.31 Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat.....	69
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	72
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat	73
Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	74
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat	74
Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.37 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.38 Hasil Uji Korelasi antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	78
Tabel 4.39 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Analisis	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tapos Kota Depok	44
Gambar 4.2 Hasil Analisis Uji Linearitas	76

