

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARMASIN
SELATAN**

SKRIPSI

**OLEH
AKHSAY RIZKY
190104030164**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARMASIN
SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Manajemen Dakwah**

Oleh:

AKHSAY RIZKY

190104030164

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI PRODI/JURUSAN
MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYTAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Akhsay Rizky
NIM : 190104030164
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 03 Agustus 2001
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata I

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "**Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, November 2024

Yang membuat Pernyataan

METERAI
TEMPEL
71BALX044595045
Rizky



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id Ig: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 1336/Un.14/III.4/PP.00.9/11/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Akhsay Rizky
NIM : 190104030164
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN

Hasil Uji Plagiasi : 7%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.drillbitplagiarismcheck.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 November 2024

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



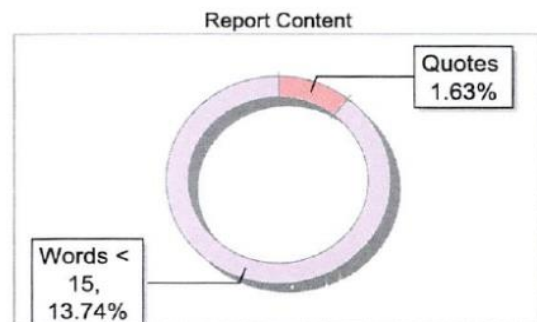
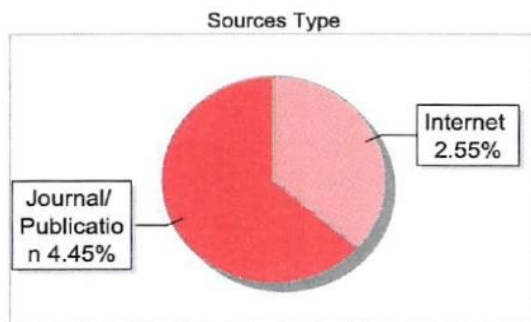
Taufiqurrahman

Submission Information

Author Name	Aksay Rizky
Title	PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN
Paper/Submission ID	2542710
Submitted by	turn.fdik@uin-antasari.ac.id
Submission Date	2024-11-19 09:19:10
Total Pages, Total Words	91, 13927
Document type	Thesis

Result Information

Similarity **7 %**



Exclude Information

Quotes	Excluded
References/Bibliography	Excluded
Source: Excluded < 15 Words	Excluded
Excluded Source	0 %
Excluded Phrases	Not Excluded

Database Selection

Language	Non-English
Student Papers	Yes
Journals & publishers	Yes
Internet or Web	Yes
Institution Repository	Yes

A Unique QR Code use to View Download Share Pdf File



PERSETUJUAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul : Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Banjarmasin Selatan

Ditulis oleh : Akhsay Rizky

NIM : 190104030164

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

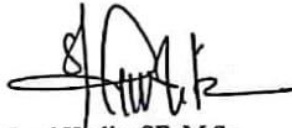
Alamat : Jl. Kelayan Besar 1 No.1 Rt.022 Rw.001 Kelurahan Tanjung Pagar Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami menyetujui untuk dipertahankan didepan siding Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, November 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Jumi Herlita SE, M.Sc
NIP. 1980120522015032002



Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM
NIP.198604082020122010

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah
Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari



St. Hafarhanah, SE, M.SI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan" ditulis oleh Akhsay Rizky, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 7 Januari 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A+ (90)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Drs. M. Abdul Amrie, MA
NIP.196305021992031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag.	1.
2. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	2.
3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

Akhsay Rizky. 190104030164, Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan, Dosen Pembimbing I Jumi Herlita, SE, M. Sc, Pembimbing II Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM, Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. 2025

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Urusan Agama.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya layanan publik yang berkualitas sebagai tolok ukur keberhasilan institusi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan di KUA tersebut. Variabel independen meliputi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, sementara variabel dependen adalah kepuasan masyarakat.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kinerja pegawai (X_1) maupun kualitas pelayanan (X_2) secara parsial dan simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat (Y), Kinerja pegawai yang profesional, efektif, dan tepat waktu, serta pelayanan yang ramah, tanggap, dan sesuai kebutuhan masyarakat menjadi faktor utama peningkatan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas layanan publik di KUA Banjarmasin Selatan dan menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja dan layanan. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi studi lebih lanjut terkait pengaruh kinerja dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks layanan publik lainnya.

MOTTO

“Take the risk or lost the chance”

KATA PENGANTAR

Segala puji kepada Allah swt Tuhan semesta alam, berkat rahmat taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan”

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan tercinta nabi Muhammad saw beserta keluar, sahabat hingga pengikut beliau sampai akhir zaman. Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama penghormatan tertinggi kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, motivasi, arahan, serta ridho sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. M Abduh Amrie, MA dan para pembantu dekan beserta stafnya.
3. Ketua jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin Sri Anafarhanah, SEI, M.SI yang berkenan menerima dan menyetujui skripsi ini

4. Dosen Pembimbing I Ibu Jumi Herlita, SE, M. Sc yang selalu memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Dosen Pembimbing II Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan wawasan keilmuan serta pengalaman kepada peneliti semasa berkuliah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Nur Muslaini S.M dan Anisa selaku orang tua juga M. Fathir Rizky selaku adik peneliti yang sudah selalu mendoakan, mendukung, memotivasi setiap proses peneliti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
8. Bapak Drs. H. Aziz Nazar selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan yang sudah mengizinkan peneliti untuk meneliti di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.
9. Kepada Manchester United selaku klub speak bola *favorite* peneliti. Terima kasih telah mengajarkan peneliti tentang arti dari kata sabar. Terima kasih telah menemani peneliti selama penulisan skripsi ini berlangsung.
10. Teman teman peneliti yang sudah mendo'akan, membantu, mensupport peniliti dalam penyusunan skripsi ini.
11. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having*

no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.

Banjarmasin, 10 Desember 2023

Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	Ha	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: *الرِّجَالُ* al-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân. Syiddah: Misalnya, kata tidak ditulis adh-dharûrah melainkan aldharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َٓ	Â	a dengan topi di atas

يَّي	î	i dengan topi di atas
وُّو	û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihkan aksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

1. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرْوَرَة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya

2. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِّقَة	Tharîqah

2.	اَلْجَمِيْعَةُ اَلْاِسْلَامِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyah
3.	اَلْوَجُوْدُ	Wahdah al-Wujûd

4. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital dikenal dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contohnya: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama toko yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialih aksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

5. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

Kata Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرْكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-'ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرِكُمْ اللَّهُ	yu'tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعُقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-'aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	hub al-istithlâ'
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-'ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
BUKTI BEBAS PLAGIASI	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian dan Signifikansi Penelitian.....	7
D. Hipotesis Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	15
A. Kinerja Pegawai.....	15
1. Pengertian Kinerja Pegawai.....	15
2. Penilaian Kinerja Pegawai.....	18
3. Indikator Kinerja Pegawai.....	20
4. Tujuan dan Manfaat Kinerja Pegawai	22
B. Kualitas Pelayanan	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	27
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
C. Kepuasan masyarakat	30
1. Pengertian Kepuasan masyarakat	30
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	32
3. Indikator Kepuasan Masyarakat	34
D. Model Konseptual Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
1. Pendekatan Penelitian.....	41
2. Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Pelaksanaan.....	42
1. Populasi	42
2. Sampel	42
D. Variabel Penelitian	44
1. Variabel bebas	44
2. Variabel terikat	44
E. Data dan Sumber Data	45
1. Jenis Data	45
2. Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Angket (Kuesioner)	46
2. Dokumentasi.....	47
G. Instrumen Penelitian	47
H. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Uji coba Alat Ukur	50
3. Uji Asumsi Klasik	52
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
5. Pengujian Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian.....	58
1. Letak Geografis	58
2. Deskripsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan	58
3. Profil sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan	59
4. Visi dan Misi KUA Banjarmasin Selatan.....	60
5. Deskripsi Hasil Penelitian	61
6. Analisis Deskriptif.....	62

7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	69
8. Analisis Uji Asumsi Klasik	74
9. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
B. Pembahasan	87
1. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan	87
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan	90
3. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	93
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh paling besar terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan	95
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Nikah di KUA Banjarmasin Selatan Lima Tahun Terakhir ...	5
Tabel 1.2 Pelayanan Nikah di KUA Banjarmasin Selatan di Tahun 2023	6
Tabel 3. 1 Tabel Angket.....	47
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	48
Tabel 3. 3 Variabel Penelitian.....	50
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4. 2 Usia	63
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 4 Pekerjaan.....	65
Tabel 4. 5 Indikator Kinerja Pegawai	63
Tabel 4. 6 Indikator Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4. 7 Indikator Kepuasan masyarakat	68
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan masyarakat.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan masyarakat.....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Residual Data.....	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4. 17 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda.....	78

Tabel 4. 18 Analisis Regresi Secara Simultan Kinerja Pegawai (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), terhadap Kepuasan masyarakat (Y)	80
Tabel 4. 19 Analisis Regresi Parsial Kinerja Pegawai (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y).....	82
Tabel 4. 20 Analisis Regresi Parsial kinerja pegawai (X_1) meliputi kualitas kinerja pegawai, kuantitas kinerja pegawai, Ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian terhadap kepuasan Masyarakat (Y).....	83
Tabel 4. 21 Analisis Regresi Parsial kinerja pegawai (X_1) meliputi kualitas kinerja pegawai, kuantitas kinerja pegawai, Ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian terhadap kepuasan Masyarakat (Y).....	85
Tabel 4. 22 Hasil Nilai R pada Variabel Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Struktur Kepengurusan KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan60