

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.