

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Kantor Urusan Agama (KUA) Banjarmasin Selatan terletak di Jalan Kelayan B. Gang Balai Desa, RT. 11 RW. 01, No. 33, Kelurahan Kelayan Timur, Kecamatan Banjarmasin, Selatan Kota Banjarmasin. Kantor Urusan Agama (KUA) Banjarmasin Selatan secara geografis berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara : Abidarmi
2. Sebelah Timur : Jalan Gang Balai Desa
3. Sebelah Selatan : H. Syukran
4. Sebelah Barat : Abidarmi

Kantor Urusan Agama (KUA) Banjarmasin Selatan telah disebidang tanah yang mempunyai luas:

1. Ukuran Panjang : 10 M
2. Lebar : 20 M
3. Luas : 120 M²

2. Deskripsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan

Sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia pada tingkat kecamatan, Kantor Urusan Agama (KUA) bertugas menjalankan sebagian fungsi pemerintahan di bidang agama Islam. KUA

menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, Pasal 2, serta Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah, Pasal 1 Ayat (1)

Sebagai unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab dalam Urusan Agama Islam dan berfungsi sebagai perwakilan Kementerian Agama RI di tingkat kecamatan, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki tanggung jawab untuk mengintegrasikan program kerjanya dengan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Menteri Agama melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam. Selain itu, KUA juga harus mengikuti instruksi dari Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kalimantan Selatan melalui Kepala Bidang Urusan Agama Islam, serta arahan dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin melalui Kepala Seksi Urusan Agama Islam.

3. Profil sejarah Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan

Kantor Urusan Agama (KUA) Banjarmasin Selatan telah berdiri sejak tahun 1976 dan awalnya berkantor di Kantor Camat Banjarmasin Selatan. Setelah menerima pengesahan melalui Keputusan Menteri Agama RI (KMA RI) Nomor 17 Tahun 1979, KUA resmi beroperasi. Keberadaan KUA di Kecamatan Banjarmasin Selatan berfungsi sebagai mitra kerja bagi instansi pemerintah terkait di tingkat kecamatan, berkolaborasi dalam melaksanakan tugas pemerintahan, terutama dalam bidang Urusan Agama Islam (URAIIS).

Struktur Kepengurusan KUA Banjarmasin Selatan



Gambar 4 1 Struktur Kepengurusan KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan

4. Visi dan Misi KUA Banjarmasin Selatan

Sebagai Lembaga instansi pemerintah dan bersifat vertical (non otonomi) untuk melaksanakan tugas-tugasnya, maka Kantor Urusan Agama (KUA) Banjarmasin Selatan mempunyai visi dan misi, serta tugas dan fungsi berikut:

VISI : Unggul dalam Pelayanan dan Bimbingan Umat Islam berdasarkan Iman dan Taqwa

MISI :

1. Meningkatkan Pelayanan Bidang Organisasi,
2. Meningkatkan Pelayanan Teknis dan Administrasi Nikah dan Rujuk,
3. Meningkatkan Pelayanan Teknis dan Administrasi kependudukan dan Keluarga Sakinah,
4. Meningkatkan Pelayanan Teknis dan Administrasi Kemasjidan,
5. Meningkatkan Pelayanan Teknis dan Administrasi Zakat, Infak dan Shadaqah dan Wakaf
6. Meningkatkan Pelayanan Informasi Tentang Madrasah, Pondok Pesantren, Haji dan Umroh,
7. Meningkatkan Pelayanan Limtas Sektoral.

TUGAS: Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Selatan bertugas melaksanakan Sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dibidang Urusan Agama Islam (URAIIS) dalam wilayah Kecamatan Banjarmasin Selatan.

5. Deskripsi Hasil Penelitian

Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Pemeriksaan dampak tersebut dilakukan secara terpisah dan bersama-sama. Informasi dikumpulkan dari 100 responden yang merupakan penduduk Kecamatan Banjarmasin Selatan. Pengumpulan data dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan selama satu bulan, yaitu dari tanggal 10 November sampai

dengan 10 Desember 2023. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan responden dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

6. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi: analisis karakteristik responden dan deskriptif variabel penelitian. Adapun pembahasan mengenai masing-masing analisis deskriptif disajikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.

Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

- a. Jenis Kelamin :
 - a) Laki-laki
 - b) Perempuan
- b. Usia :
 - a) 17 - 28 Tahun
 - b) 29 - 39 Tahun
 - c) > 40 Tahun
- c. Pendidikan terakhir :
 - a) SD
 - b) SMP
 - c) SMA
 - d) Sarjana/ Diploma
- d. Pekerjaan :
 - a) Pegawai Negeri Sipil/ TNI – POLRI
 - b) Pegawai Swasta / BUMN
 - c) Pelajar / Mahasiswa
 - d) Wiraswasta
 - e) Lainnya

2. Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	41	41,00
Perempuan	59	59,00
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang (41%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 59 orang (59%), kesimpulan tabel diatas menjelaskan bahwa responden jenis kelamin laki-laki lebih sedikit dari pada jenis kelamin perempuan.

3. Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 USIA

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 - 28 tahun	69	69,00
29 - 39 tahun	27	27,00
>40 tahun	4	4,00
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer 2023

Sebagian besar responden, yakni sebanyak 69%, berada dalam rentang usia 17 hingga 28 tahun. Selanjutnya, kelompok usia 29 hingga 39 tahun mencakup 27% responden, sementara responden yang berusia di atas 40 tahun merupakan kelompok terkecil dengan hanya 4%. Distribusi usia ini menunjukkan bahwa mayoritas responden tergolong dalam kategori usia yang dianggap ideal untuk menikah menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), yaitu 21 tahun untuk perempuan dan 25 tahun untuk laki-laki.

4. Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 PENDIDIKAN TERAKHIR

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	4	4,00
SMP	15	15,00
SMA	43	43,00
Sarjana/ Diploma	38	38,00
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer 2023

Mayoritas responden yang menikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan berpendidikan SMA (43%), diikuti oleh responden dengan pendidikan Sarjana/Diploma (38%), responden dengan pendidikan SMP (15%), dan sebagian kecil responden berpendidikan SD (4%).

5. Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut ini:

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 PEKERJAAN

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	9	9,00
Pegawai Swasta/ BUMN	35	35,00
Pelajar/Mahasiswa	19	19,00
Wiraswasta	19	19,00
Lainnya	18	18,00
Jumlah	100	100,00

Sumber: Data Primer 2023

Tabel tersebut menunjukkan bahwa kategori pekerjaan dengan persentase tertinggi adalah pegawai swasta/BUMN, yaitu sebesar 35% dari total responden. Kemudian, terdapat dua kategori pekerjaan dengan proporsi yang sama, yaitu wiraswasta dan pelajar/mahasiswa, masing-masing sebesar 19%. Responden dengan kategori pekerjaan "lainnya" berjumlah 18%, sedangkan PNS/TNI/POLRI merupakan kelompok terkecil dengan persentase 9%.

6. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, tanggapan responden terkait variabel kinerja pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat dikelompokkan ke dalam lima kategori, yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Pengelompokan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif

tentang variabel-variabel yang sedang dianalisis. Cara perhitungan kategorisasi adalah sebagai berikut:

a. Kinerja Pegawai

Tabel 4.5 INDIKATOR KINERJA PEGAWAI

No.	Indikator	Item	Item Rata-rata	Keterangan
1	Kualitas Kinerja Pegawai	Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan bekerja dengan baik dalam melayani masyarakat.	3.57	Baik
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan bekerja dengan secara tepat dalam	3.48	Baik
2	Kuantitas Kinerja Pegawai	Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan permintaan yang telah	3.95	Baik
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan dapat mengambil keputusan atau menyelesaikan masalah.	4.01	Baik
3	Ketetapan Waktu	Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memulai pekerjaan sesuai dengan aturan yang berlaku.	3.80	Baik
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan cekatan terhadap permintaan dari	3.53	Baik
4	Efektivitas	Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan fokus selama melayani anda.	3.93	Baik
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memberikan solusi terkait dengan keperluan anda.	3.93	Baik
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memberikan penjelasan terkait dengan keperluan anda	3.95	Baik
5	Kemandirian	Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan mampu bekerja secara mandiri.	4.01	Baik
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan mampu melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab atas pekerjaan yang	3.80	Baik

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat dilihat bahwa keseluruhan jumlah nilai item rata-rata variabel kinerja pegawai (X_1) mencapai 3,81, yang termasuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai di KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki kinerja yang baik.

b. Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6 INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN

No.	Indikator	Item	Item Rata-rata	Keterangan
1	Sikap	Pegawai bersikap ramah kepada saya.	3.70	Memuaskan
		Pegawai bersikap sopan kepada saya.	3.58	Memuaskan
		Saya merasa nyaman saat diberi pelayanan.	3.97	Memuaskan
2	Perhatian	Pegawai memahami kebutuhan saya.	3.73	Memuaskan
		Pegawai memberikan perhatian kepada saya.	3.96	Memuaskan
		Pegawai mengutamakan kepentingan saya.	3.91	Memuaskan
		Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada saya.	3.95	Memuaskan
3	Tindakan	Pegawai dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan keperluan saya.	4.00	Memuaskan
		Pegawai berinisiatif untuk membantu menyelesaikan kesulitan saya.	3.75	Memuaskan
		Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang diharapkan	3.75	Memuaskan
		Pegawai tanggap dalam memberikan pelayanan kepada saya	3.49	Memuaskan
		Pegawai mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan saya	3.40	Memuaskan
4	Kemampuan	Pegawai mampu menyampaikan informasi yang dapat saya mengerti	3.33	Cukup
		Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada masyarakat.	3.74	Memuaskan
		Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan masyarakat.	3.83	Memuaskan
		Gedung yang dimiliki KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memadai. (toilet, ruang	3.98	Memuaskan
5	Penampilan	Kondisi ruangan dalam keadaan rapi, harum, dan bersih.	3.67	Memuaskan
		Pegawai berpakaian rapi dan sesuai dengan	3.82	Memuaskan
		KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan menyediakan sarana parkir kendaraan yang	3.91	Memuaskan
6	Tanggung Jawab	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.	4.00	Memuaskan
		KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan bertanggung jawab terhadap keamanan	4.11	Memuaskan

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa keseluruhan jumlah nilai item pada variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah sebesar 3,79 yang berada pada kategori memuaskan. Jika kita soroti pada indikator kemampuan pada pernyataan nomer 2 mendapat keterangan cukup sedangkan yang lain mendapat keterangan memuaskan, hal ini

mungkin karena masyarakat Kecamatan Banjarmasin Selatan merasa belum cukup mendapat informasi yang diinginkan sehingga pada pernyataan tersebut hanya berketerangan cukup, tapi dari rata-rata pada indikator yang lain menunjukkan keterangan memuaskan. Jadi dari hasil ini menunjukkan bahwa pegawai pada KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan.

c. Kepuasan masyarakat

Tabel 4.7 INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Indikator	Item	Item Rata-rata	Keterangan
1	Kesesuaian Harapan	Pelayanan yang diberikan Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan sesuai dengan kebutuhan saya.	3.88	Memuaskan
		Pelayanan yang diberikan Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan cepat serta tepat sesuai dengan permintaan saya.	3.84	Memuaskan
		Apa yang saya perlukan di KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan mampu memenuhi kebutuhan saya.	3.75	Memuaskan
2	Persepsi Kinerja	Kinerja pegawai pelayanan di KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan sangat baik.	3.55	Memuaskan
		Saya mendapat informasi dengan cepat serta tepat.	3.66	Memuaskan
		Saya mendapat kemudahan dalam pelayanan administrasi/surat-menyurat.	3.53	Memuaskan
		Saya merasa nyaman selama diberi pelayanan.	3.49	Memuaskan
		Saya merasa aman selama diberi pelayanan.	3.56	Memuaskan
3	Penilaian Pelanggan	Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan berpengetahuan luas ketika menangani keperluan saya.	3.94	Memuaskan
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memberikan informasi yang saya perlukan dengan cepat.	3.96	Memuaskan
		Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam).	4.23	Sangat Memuaskan

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, bahwa keseluruhan jumlah nilai item variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah 3,76, yang termasuk dalam kategori cenderung memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berada dalam kondisi yang positif. Jika kita soroti pada indikator penilaian

pelanggan pada pernyataan nomer 3 mendapat keterangan memuaskan, hal ini mungkin karena masyarakat kecamatan banjarmasin Selatan merasa puas dengan pegawai KUA Banjarmasin Selatan yang menerapkan 3S (senyum, sapa, salam). Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai pada KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan memiliki kepuasan masyarakat yang Memuaskan.

7. Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum analisis regresi linier berganda dapat dilakukan, instrumen penelitian yang digunakan harus diuji terlebih dahulu. Pengujian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Proses pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik PSPP versi 1.4.1 for Windows. Hasil uji prasyarat analisis disajikan berikut ini.

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, sangat penting untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan valid, yang berarti kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mencapai tujuan ini, setiap item dalam kuesioner diuji signifikansinya melalui analisis korelasi dengan tingkat signifikansi 0,05. Sebuah item kuesioner dinyatakan valid jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) lebih besar daripada nilai yang tercantum dalam tabel korelasi (r tabel). Hasil dari uji validitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 HASIL UJI VALIDITAS KINERJA PEGAWAI

Variabel	Butir Pernyataan	<i>r</i>_{hitung}	<i>r</i>_{tabel}	Ket.
Kinerja Pegawai	KP1	0,409	0,1946	Valid
	KP2	0,489	0,1946	Valid
	KP3	0,722	0,1946	Valid
	KP4	0,703	0,1946	Valid
	KP5	0,735	0,1946	Valid
	KP6	0,450	0,1946	Valid
	KP7	0,571	0,1946	Valid
	KP8	0,541	0,1946	Valid
	KP9	0,722	0,1946	Valid
	KP10	0,703	0,1946	Valid
	KP11	0,735	0,1946	Valid

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 4.9 HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

Variabel	Butir Pernyataan	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Ket.
Kualitas Pelayanan	KP1	0,487	0,1946	Valid
	KP2	0,663	0,1946	Valid
	KP3	0,546	0,1946	Valid
	KP4	0,533	0,1946	Valid
	KP5	0,541	0,1946	Valid
	KP6	0,562	0,1946	Valid
	KP7	0,573	0,1946	Valid
	KP8	0,535	0,1946	Valid
	KP9	0,645	0,1946	Valid
	KP10	0,462	0,1946	Valid
	KP11	0,538	0,1946	Valid
	KP12	0,530	0,1946	Valid
	KP13	0,451	0,1946	Valid
	KP14	0,437	0,1946	Valid
	KP15	0,430	0,1946	Valid
	KP16	0,380	0,1946	Valid
	KP17	0,369	0,1946	Valid
	KP18	0,466	0,1946	Valid
	KP19	0,464	0,1946	Valid
	KP20	0,534	0,1946	Valid
	KP21	0,596	0,1946	Valid

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 4.10 HASIL UJI VALIDITAS KEPUASAN MASYARAKAT

Variabel	Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Kepuasan masyarakat	K.M1	0,579	0,1946	Valid
	K.M2	0,710	0,1946	Valid
	K.M3	0,620	0,1946	Valid
	K.M4	0,613	0,1946	Valid
	K.M5	0,659	0,1946	Valid
	K.M6	0,616	0,1946	Valid
	K.M7	0,584	0,1946	Valid
	K.M8	0,613	0,1946	Valid
	K.M9	0,595	0,1946	Valid
	K.M10	0,535	0,1946	Valid
	K.M11	0,526	0,1946	Valid

Sumber: Data Primer, 2023

Analisis yang dilakukan dengan PSPP VERSI 1.4.1 menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan. Dengan demikian, semua pertanyaan tersebut dianggap valid dan siap digunakan dalam pengumpulan data melalui kuesioner.

a. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana konsistensi dan kestabilan alat ukur dalam mengukur suatu konsep. Dalam penelitian ini, instrumen reliabilitas diuji dengan menggunakan Cronbach's Alpha yang dihitung dengan bantuan program PSPP VERSI 1.4.1. Instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,5. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 HASIL UJI RELIABILITAS KINERJA PEGAWAI

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.82	11

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Kinerja Pegawai memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Hal ini tercermin dari nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,82, yang melebihi batas minimum yang ditetapkan sebesar 0,50. Oleh karena itu, instrumen ini dapat dianggap reliabel dan layak digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

Tabel 4.12 HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.86	21

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,86, yang melampaui batas minimum 0,50, menunjukkan bahwa instrumen ini memiliki konsistensi internal yang tinggi. Oleh karena itu, instrumen ini dapat dianggap reliabel dan layak untuk digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan.

Tabel 4.13 HASIL UJI RELIABILITAS KEPUASAN MASYARAKAT

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.82	11

Sumber: Data Primer, 2023

Uji reliabilitas pada instrumen Kepuasan Masyarakat menunjukkan hasil yang baik, sebagaimana terlihat pada Tabel 4.13. Instrumen tersebut menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,82. Nilai ini melampaui batas minimal 0,50, yang mengindikasikan bahwa instrumen Kepuasan Masyarakat memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan dalam penelitian ini.

8. Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas Residual Data

Uji normalitas bertujuan untuk memastikan data terdistribusi secara normal. Maksud dari terdistribusi secara normal adalah tidak ada perbedaan yang signifikan antara data di atas mean. Dalam hal ini, teknik yang digunakan adalah uji normalitas residual data yaitu dengan mencari nilai residualnya dulu baru diuji normalitasnya, dengan persyaratan sebagai berikut :

- a. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $< 0,05$ artinya uji Kolmogorv-Smirnov dinyatakan signifikan, yang artinya memang terdapat ketidaknormalan pada residual data yang diuji.
- b. Jika nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> 0,05$ artinya uji Kolmogorv-Smirnov dinyatakan tidak signifikan, yang artinya tidak terdapat ketidaknormalan pada residual data yang diuji.

Berikut adalah hasil uji normalitas:

Tabel 4.14 HASIL UJI NORMALITAS RESIDUAL DATA

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>RES1</i>
	<i>N</i>	100
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	.00
	<i>Std. Deviation</i>	3.98
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.07
	<i>Positive</i>	.05
	<i>Negative</i>	-.07
	<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	.75
	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.631

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas data yang disajikan dalam Tabel 4.14, nilai Asymp. Sig (2-tailed) dari uji Kolmogorov-Smirnov adalah 0,631. Karena nilai ini lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05, maka tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa data residual terdistribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data residual memenuhi asumsi normalitas, dan penelitian ini dapat melanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

1. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa dalam model penelitian yang digunakan, tidak terdapat variabel independen yang memiliki korelasi yang terlalu kuat dengan variabel independen lainnya.

Tingkat korelasi yang masih dianggap dapat diterima adalah di bawah 80%. Apabila korelasi antar variabel independen mencapai 80% atau lebih, maka dapat diasumsikan bahwa telah terjadi masalah multikolinearitas.

Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.15 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Correlations			
		<i>Kinerja Pegawai</i>	<i>Kualitas Pelayanan</i>
<i>Kinerja Pegawai</i>	<i>Pearson Correlation</i>	1.000	.728 ^a
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	<i>N</i>	100	100
<i>Kualitas Pelayanan</i>	<i>Pearson Correlation</i>	.728 ^a	1.000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	<i>N</i>	100	100

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4.15, korelasi antara kinerja pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) tercatat sebesar 0,728 atau 72%. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang kuat antara kedua variabel tersebut, yang mengindikasikan bahwa penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji dalam asumsi klasik yang sering dipakai dalam penelitian ilmu sosial. Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah varians residual adalah sama pada setiap observasi. Adanya heteroskedastisitas mengakibatkan standar deviasi bervariasi antar

observasi, sehingga dapat mempengaruhi keakuratan data. Penelitian ini memanfaatkan uji Glejser untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Indikasi terjadinya heteroskedastisitas ditunjukkan jika terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residual data, atau dengan kata lain:

- a. Jika nilai sig < 0,05, maka terjadi masalah heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai sig > 0,05, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji Heteroskedastisitas:

Tabel 4.16 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients (RES1_Abs)					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	6.46	2.48	.00	2.60	.011
Kinerja Pegawai	-.07	.08	-.12	-.85	.400
Kualitas Pelayanan	-.01	.04	-.02	-.15	.881

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa variable “Kinerja Pegawai (X₁)” tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai abselut dari residualnya (sig=0,400, jauh lebih besar dari 0,05) yang artinya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, variable “Kualitas Pelayanan (X₂)” tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai abselut dari residualnya (sig=0,881, lebih besar dari 0,05) yang artinya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

9. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah teknik statistik yang berfungsi untuk mengeksplorasi korelasi antara dua atau lebih variabel, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen. Dalam konteks penelitian ini, metode ini digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Data yang digunakan dalam analisis ini merupakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Di bawah ini terdapat tabel koefisien yang menyajikan nilai koefisien regresi, yang diperlukan untuk menyusun persamaan regresi berganda.

Tabel 4.17 ANALISIS PERSAMAAN REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients (Kepuasan masyarakat)					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	3.98	4.05	.00	.98	.328
Kinerja Pegawai	.39	.13	.32	3.00	.003
Kualitas Pelayanan	.26	.07	.41	3.85	.000

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.17 maka diperoleh nilai koefisien konstan sebesar 3,98, koefisien Kinerja Pegawai (X_1) sebesar 0,39, koefisien Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,26. Berdasarkan hasil pada tabel tersebut, persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 3,98 + 0,39 X_1 + 0,26 X_2$$

Dimana :

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)

Y = Kepuasan masyarakat

X₁ = Kinerja Pegawai

X₂ = Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.17, ternyata kualitas pelayanan (X₂) adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Ini bisa dilihat dari nilai Beta dimensi kualitas pelayanan (X₂) sebesar 0,41 atau 41%, yang merupakan nilai Beta tertinggi dibandingkan faktor lainnya. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan dampak paling besar pada kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 41%. Sebagai perbandingan, dimensi kinerja pegawai (X₁) memiliki nilai Beta sebesar 0,32 atau 32%.

Setelah data dianalisis, tahap selanjutnya adalah menguji hipotesis. Pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah hipotesis yang diajukan bisa diterima atau ditolak. Metode yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah uji t dan uji F. Uji t berfungsi untuk mengukur pengaruh variabel independen, yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat, secara parsial. Sementara itu, uji F digunakan untuk menilai pengaruh keseluruhan variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan atau simultan. Hasil pengujian hipotesis dijelaskan yaitu:

1. Uji F

Uji F (Fisher) merupakan alat statistik yang berfungsi untuk menganalisis pengaruh gabungan sejumlah variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F bertujuan untuk menentukan apakah variabel Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan menggunakan uji ini, peneliti dapat mengevaluasi seberapa besar kontribusi kedua variabel tersebut secara kolektif terhadap variabel yang ingin diukur. Data yang dibutuhkan untuk uji F ini diperoleh melalui analisis regresi dengan menggunakan Aplikasi PSPP versi 1.4.1, yang menghasilkan informasi mengenai hubungan antara Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat sebagai berikut::

Tabel 4.18 ANALISIS REGRESI SECARA SIMULTAN KINERJA PEGAWAI (X_1), KUALITAS PELAYANAN (X_2), TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

ANOVA (Kepuasan masyarakat)					
	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	1396.98	2	698.49	43.24	.000
<i>Residual</i>	1566.81	97	16.15		
<i>Total</i>	2963.79	99			

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.18, dapat dilakukan pengujian uji F dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Kriteria dan aturan pengujian

H_0 ditolak dan H_a diterima jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$

H_0 diterima dan H_a ditolak jika $f_{hitung} < f_{tabel}$

Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis di atas diperoleh hasil pengujian bahwa f_{hitung} sebesar 43,24 sedangkan f_{tabel} sebesar 2,70. Maka $43,24 \geq 2,70$, dengan demikian secara statistik berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Menarik kesimpulan

Berdasarkan hasil kriteria pengujian diperoleh hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menilai pengaruh setiap variabel independen, yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) secara individual. Tujuan uji t ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memberikan kontribusi signifikan terhadap variabel dependen, meskipun analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh variabel independen secara simultan. Dengan kata lain, uji t membantu memahami seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat tanpa terpengaruh oleh variabel independen lainnya. Hasil pengolahan data dari uji

t diperoleh melalui aplikasi PSPP versi 1.4.1 dan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.19 ANALISIS REGRESI PARSIAL KINERJA PEGAWAI (X_1) DAN KUALITAS PELAYANAN (X_2) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

Coefficients (Kepuasan masyarakat)					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	3.98	4.05	.00	.98	.328
<i>Kinerja Pegawai</i>	.39	.13	.32	3.00	.003
<i>Kualitas Pelayanan</i>	.26	.07	.41	3.85	.000

Sumber: Data Primer, 2023

a. Kriteria dan aturan pengujian

1. Kinerja Pegawai

H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

H_0 diterima dan H_a ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Tabel 4.19 yang diolah menggunakan aplikasi PSPP VERSI 1.4.1 menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah 3,00. Nilai ini lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,66 ($3,00 \geq 1,66$). Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Variabel kinerja pegawai diukur menggunakan beberapa indikator, yaitu

kualitas kinerja, kuantitas kinerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui indikator mana yang memberikan pengaruh signifikan secara individual terhadap kepuasan masyarakat, dilakukan pengujian terpisah pada setiap indikator dengan bantuan aplikasi SPSS versi 14.1. Hasil pengujian ini akan menunjukkan indikator mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai berikut :

TABEL 4.20 ANALISIS REGRESI PARSIAL KINERJA PEGAWAI (X₁) MELIPUTI KUALITAS KINERJA PEGAWAI, KUANTITAS KINERJA PEGAWAI, KETEPATAN WAKTU, EFEKTIVITAS DAN KEMANDIRIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

Coefficients (Kepuasan masyarakat)					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	8.28	4.14	.00	2.00	.048
<i>Kualitas kinerja pegawai</i>	.76	.34	.18	2.23	.028
<i>Kuantitas kinerja pegawai</i>	2.08	.79	.41	2.62	.010
<i>Ketepatan waktu</i>	.65	.48	.16	1.35	.180
<i>Efektivitas</i>	.80	.48	.21	1.68	.097
<i>Kemandirian</i>	-.39	.85	-.07	-.46	.650

Sumber: Data Primer, 2023

Dari hasil pada tabel 4.20 dapat dilihat bahwa indikator dari variabel kinerja pegawai yaitu kualitas kinerja pegawai dan kuantitas kinerja pegawai memiliki nilai signifikansi lebih besar dibandingkan indikator lainnya yaitu Ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Dapat dilihat dari tabel 4.20 yang menunjukkan angka signifikansi yang cukup jauh dengan indikator kualitas kinerja pegawai memiliki nilai 0,028 dan indikator kuantitas kinerja pegawai memiliki nilai 0,010 sedangkan indikator Ketepatan waktu memiliki nilai 0,180, indikator efektivitas memiliki nilai 0,097 dan indikator kemandirian memiliki nilai 0,650. Kesimpulan dari data pada tabel tersebut adalah Kantor Urusan Agama harus meningkatkan kinerja pegawainya, terutama pada indikator ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

2. Kualitas Pelayanan

H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

H_0 diterima dan H_a ditolak jika jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

Hasil uji hipotesis pada Tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,85, sedangkan nilai t tabel adalah 1,66. Karena nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel ($3,85 \geq 1,66$), hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima..

Pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terlihat dari kinerja pegawai, yang dapat dilihat dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab yang mereka tunjukkan. Untuk menentukan indikator mana yang memberikan pengaruh signifikan

secara individual terhadap kepuasan masyarakat, dilakukan pengujian terpisah untuk setiap indikator. Pengujian ini menggunakan aplikasi PSPP versi 1.4.1 untuk mengolah data dan menganalisis pengaruh setiap indikator sebagai berikut :

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)

Coefficients (Kepuasan masyarakat)					
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	6.42	3.71	.00	1.73	.087
Sikap	-.61	.31	-.20	-1.94	.056
Perhatian	.75	.21	.35	3.62	.000
Tindakan	.08	.22	.03	.37	.713
Kemampuan	.74	.20	.31	3.64	.000
Penampilan	.62	.21	.25	3.03	.003
Tanggung jawab	1.07	.36	.26	3.01	.003

Sumber: Data Primer, 2023

Dari hasil pada tabel 4.21 dapat dilihat bahwa indikator dari variabel kualitas pelayanan yaitu perhatian, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab memiliki nilai lebih besar dibandingkan indikator lainnya yaitu sikap dan tindakan. Dapat dilihat dari tabel 4.21 yang menunjukkan angka

signifikansi yang cukup jauh pada indikator sikap dengan nilai 0,056 dan indikator tindakan dengan nilai 0,713 sedangkan indikator perhatian memiliki nilai 0,000, indikator kemampuan memiliki nilai 0,000, indikator penampilan memiliki nilai 0,003 dan indikator tanggung jawab memiliki nilai 0,003. Kesimpulan yang bisa diambil dari data pada tabel yaitu Kantor Urusan Agama harus meningkatkan kualitas pelayanannya, terkhusus pada indikator sikap dan tindakan.

b. Menarik kesimpulan

1) Kinerja Pegawai

Dari tabel 4.19 di atas dapat disimpulkan bahwa secara statistik variabel kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar atau sama dengan t_{tabel} .

2) Kualitas Pelayanan

Dari tabel 4.19 di atas dapat disimpulkan bahwa secara statistik variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari nilai t_{hitung} lebih besar atau sama dengan t_{tabel} .

A. Koefisien Determinasi

Tabel 4.22 Hasil Nilai R pada Variabel Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan

Model Summary (Kepuasan masyarakat)			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.69	.47	.46	4.02

Sumber: Data Primer, 2023

Koefisien determinasi (R square) sebesar 0,47 atau 47% pada Tabel 4.22 menunjukkan bahwa variasi dalam Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan sebesar 47%. Sementara itu, sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,00 dan nilai signifikansi 0,003, yang mendukung penerimaan hipotesis pertama. Koefisien regresi yang mencapai 0,39 menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam kinerja pegawai akan diikuti oleh peningkatan dalam kepuasan masyarakat. Jadi, semakin baik kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi.

Dari hasil pada tabel 4.20 dapat dilihat bahwa indikator dari variabel kinerja pegawai yaitu kualitas kinerja pegawai dan kuantitas kinerja

pegawai memiliki nilai signifikansi lebih besar dibandingkan indikator lainnya yaitu Ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Dapat dilihat dari tabel 4.20 yang menunjukkan angka signifikansi yang cukup jauh dengan indikator kualitas kinerja pegawai memiliki nilai 0,028 dan indikator kuantitas kinerja pegawai memiliki nilai 0,010 sedangkan indikator Ketepatan waktu memiliki nilai 0,180, indikator efektivitas memiliki nilai 0,097 dan indikator kemandirian memiliki nilai 0,650. Kesimpulan dari data pada tabel tersebut adalah Kantor Urusan Agama harus meningkatkan kinerja pegawainya, terutama pada indikator ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat dan membangun citra positif Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan, sebagaimana dijelaskan oleh Wibowo bahwa pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui efektivitas, efisiensi, dan capaian kinerja sesuai dengan visi, misi, dan target organisasi. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara mendefinisikan kinerja pegawai sebagai hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam mengukur kepuasan masyarakat dan menunjukkan tingkat pencapaian suatu instansi dalam mewujudkan visinya. Kinerja juga berfungsi sebagai indikator untuk mengukur produktivitas dan efektivitas suatu organisasi atau instansi. Undang-undang nomor 34 tahun 2002 mengamanatkan pemberian

wewenang yang luas kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akuntabilitas publik diwujudkan melalui kinerja, termasuk kinerja program, instansi, dan aparat pemerintah. Kinerja sendiri dapat diartikan sebagai "penampilan", "untuk kerja", atau "prestasi".

Setelah hipotesis pertama, yang menyatakan adanya hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat, terbukti, langkah pengujian berikutnya difokuskan pada variabel kualitas pelayanan. Hasil yang diperoleh menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,00 dan nilai t tabel sebesar 1,66. Dengan nilai t hitung yang lebih besar daripada t tabel ($3,00 \geq 1,66$), dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Retna Rifatul Azizah (2018) yang berjudul "Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelayanan cek in counter stasiun kereta api Surabaya Gubeng Jawa Timur)". Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan

Hasil penelitian ini memberikan dukungan terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan." Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung yang mencapai 3,85, nilai signifikansi sebesar 0,000, serta koefisien regresi positif sebesar 0,26. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan.

Dari hasil pada tabel 4.21 dapat dilihat bahwa indikator dari variabel kualitas pelayanan yaitu perhatian, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab memiliki nilai lebih besar dibandingkan indikator lainnya yaitu sikap dan tindakan. Dapat dilihat dari tabel 4.21 yang menunjukkan angka signifikansi yang cukup jauh pada indikator sikap dengan nilai 0,056 dan indikator tindakan dengan nilai 0,713 sedangkan indikator perhatian memiliki nilai 0,000, indikator kemampuan memiliki nilai 0,000, indikator penampilan memiliki nilai 0,003 dan indikator tanggung jawab memiliki nilai 0,003. Kesimpulan yang bisa diambil dari data pada tabel yaitu Kantor Urusan Agama harus meningkatkan kualitas

pelayanannya, terkhusus pada indikator sikap dan tindakan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang mencakup produk, manusia, proses, dan lingkungan yang selaras dengan harapan pelanggan (Tjiptono). Definisi serupa diungkapkan oleh Sinambela dalam Hardiyansyah, yang menyatakan bahwa kualitas adalah kemampuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Sinambela juga menekankan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara kolektif, bukan hanya kebutuhan individu, oleh penyelenggara negara. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam ajaran Islam, memberikan pelayanan yang terbaik, baik dalam bentuk barang maupun jasa, merupakan suatu kewajiban. Pelayanan yang buruk tidak sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang menganjurkan kebaikan dalam setiap aspek kehidupan. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan masyarakat dan berdampak positif pada citra organisasi. Kasmir menjelaskan bahwa sumber daya manusia memiliki peran sentral dalam pelayanan. Interaksi langsung dan komunikasi terbuka antara pegawai dan masyarakat menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Atep Adya Barata membagi kualitas pelayanan menjadi dua dimensi, yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Kualitas pelayanan internal menitikberatkan pada interaksi antar pegawai dan dipengaruhi oleh faktor-faktor di dalam organisasi, seperti sistem manajemen, fasilitas, pengembangan SDM, suasana dan hubungan kerja, serta sistem insentif. Sementara itu, kualitas pelayanan eksternal menekankan pada interaksi dengan pelanggan dan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berhubungan langsung dengan pelanggan, misalnya sistem dan prosedur pelayanan, sistem distribusi dan penjualan jasa, serta cara penyampaian jasa.

Pengujian hipotesis kedua membuktikan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai t hitung mencapai 3,85, sedangkan nilai t tabel adalah 1,66. Karena nilai t hitung lebih tinggi daripada t tabel ($3,85 \geq 1,66$), hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dicapai.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi sebelumnya. Penelitian-penelitian terdahulu, termasuk yang dilakukan oleh Santi Budi Utami (2013), Widya Arum Vellayati (2018), dan Zikri Sahadat (2021),

mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Temuan ini menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berdampak pada peningkatan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

3. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan.

Hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 43,24 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Temuan ini mendukung hipotesis ketiga, yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Selain itu, nilai R square sebesar 0,47 menunjukkan bahwa 47% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Ini berarti kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berkontribusi bersama sebesar 47% terhadap kepuasan masyarakat. Namun, terdapat 53% variasi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan faktor-faktor tersebut sangat diperlukan agar kepuasan masyarakat dapat lebih dioptimalkan. Meskipun demikian, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan yang baik tetap merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat memiliki hak untuk menilai kedua aspek tersebut sebagai tolak ukur kepuasan mereka. Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam

menentukan kualitas jasa dan mencapai kepuasan masyarakat.

Terpenuhinya harapan masyarakat terhadap suatu layanan merupakan faktor utama dalam mencapai kepuasan mereka. Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, dua faktor yang saling berkaitan, memegang peranan penting dalam memenuhi harapan tersebut dan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Kinerja yang buruk dapat menurunkan kepuasan masyarakat, sementara kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkannya. Kedua faktor ini saling melengkapi dan harus diperhatikan secara seimbang. Dengan meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan dapat memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widya Arum Vellayati (2018) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang" dan Retna Rifatul Azizah (2018) yang berjudul "Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelayanan cek in counter stasiun kereta api Surabaya Gubeng Jawa Timur)".

4. Kualitas Pelayanan berpengaruh paling besar terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan

Berdasarkan Tabel 4.19, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan jika dibandingkan dengan variabel kinerja pegawai. Ini terlihat dari nilai Standardized Coefficients Beta untuk kualitas pelayanan yang mencapai 0,41, lebih tinggi daripada kinerja pegawai yang hanya 0,32. Dominasi aspek kualitas pelayanan ini kemungkinan besar dipengaruhi oleh sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab yang dirasakan masyarakat saat menerima layanan dari KUA Banjarmasin Selatan. Indikator perhatian, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab tampaknya menjadi faktor yang paling menonjol dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Temuan penelitian ini mendukung pendapat para ahli, seperti Tjiptono, yang mengartikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang melibatkan produk, manusia, proses, dan lingkungan dengan tujuan memenuhi harapan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi konsumen, sementara kualitas pelayanan yang buruk akan menyebabkan kekecewaan dan tidak sesuai dengan visi serta misi organisasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung menjadikan kualitas

pelayanan sebagai indikator utama dalam menilai kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan. Untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal, Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil dari beberapa studi sebelumnya. Ody Yustiawan (2016) dalam penelitiannya mengenai kepuasan masyarakat pengguna Honda Vario menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang dominan. Selain itu, Widya Arum Vellayati (2018) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Rowosari. Zikri Sahadat (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia, dengan tingkat pengaruh sebesar 51,5%. Temuan-temuan ini menggarisbawahi pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Ketiga penelitian tersebut secara konsisten menegaskan peran krusial kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pelanggan atau masyarakat.